

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-hawary, S. I. S., & Al-smeran, W. F. (2017). *Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan*. 7(1), 170–188. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v7-i1/2613>
- Azwar S. (2014). *Reliabilitas dan Validitas* (Edisi 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 107–118. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.102>
- Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Ghozali, I. (2006). *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Japlani1, A., & Suryadi. (2022). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 332–340.
- Khairina, A., & Nada, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 9, 1–5.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. : Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Lai, P., Jang, H., Fang, M., & Peng, K. (2021). Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 38(1), 25–30. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2021.11.002>
- Duc, D. N., Nguyen, H. T., & Truong, P. H. (2020). The Asian Journal of Shipping and Logistics Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Omar<sup>a</sup>, M. S., Fadzil, H., & Ahmad, R. (2016). Service Quality , Customers ' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender : A Study of Arabic Restaurants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 384–392. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.393>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Rao, P. S. & S. P. C. (2013). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry. *Of Humanities and Social Science*, 18((5)), 39–44.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3, No 1,1-22.
- Sudrajat, A. & M. (2018). *Pengaruh Kualitas Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Dan Kompetensi Tenaga Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Argency) Pt Rajawali Citra Televisi Indonesia*. 3(3), 96–105.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia.
- Umar, Husein. (2008). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah* (Edisi I). Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Utami. (2014). Pengaruh Tangible, empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita Di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education*., Vol 3 (1), 64–70.