

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, Popon Rabia. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang ke Jakarta Kota). *Jurnal Sebatik*. ISSN 1410-3737
- Ahyari, Agus. 2018. *Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Along, Antonius. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol. VI, No. 1, ISSN 2503-2887
- Amanda, Livia, et al. 2019. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, Vol. VIII No. 01. ISSN : 2303-291X.
- Anwar, Sanusi. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Apriliana, Sukaris. 2022. Analisa Kualitas Layanan Pada CV Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, Voll XII, No. 2
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, S. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2019. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fahmi, M. 2019. *Behavior Intention Toward Eco-Label Green Beverages Product: Millenial Perspective*. (Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung). https://digilib.polban.ac.id/files/disk1_156/jbptppolban-gdl-fahmimuhamad7797-3bab2--5.pdf. Diakses pada 23 maret 2024.
- Fitriyani, G. H. T. D. 2021. Pengaruh Advertising, Brand Awareness Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Make Over (Studi Pada Mahasiswa FEB UM Metro). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, Vol. I No.3.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS (Edisi 25)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2017. *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Greissela, A. Sehangunaung, *et.al.* 2023. Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado. *Jurnal Emba*. Vol. 11, No. 3.
- Hartono, J. 2019. *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendektan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Indonesia, Viar Motor. (n.d). *Profile : Sejarah Viar*. <https://viarmotor.com/> : <https://viarmotor.com/profile/>. Diakses pada 25 Maret 2024.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Irawan, Handi. 2018. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jaya, I. M. L. M. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif : Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Marketing Management (14th Edition)*. Pearson : Education, Inc (Bob Sabran M.M). Jakarta: Erlangga.
- Lisa, U. 2024. Analisis Kualitas Layanan Perdagangan Umum pada PT. Varia Usaha Fabrikasi. *Jurnal Economic Reviews*, Vol III, No.1.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran jasa (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pratiwi, Indah Nuning. 2017. Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. Volume 1, Nomor 2.
- Sehangunaung, Greissela, A. *et.al.* 2023. Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado. *Jurnal Emba*. Vol. 11, No. 3.
- Siregar, Ina Namora Putri, *et al.* 2019. Pengaruh Rekrutmen dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Budi Raya Perkasa. *Jurnal Manajemen*, Vol. V No.01. ISSN : 2301-6256.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suratni, N. L. S. 2021. *Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food Pada Aplikasi Grab Di Singaraja*. (Skripsi Dari Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja). <https://Repo.Undiksha.Ac.Id/5493/1/1717041087-Cover.Pdf>. Diakses pada 23 Maret 2024

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran (Edisi 4)*. Yogyakarta : CV Andi Offset.