

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, S. O., & Jan, A. B. H. (2018). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi online Go-Jek di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4)..
- Al'asqolaini, M. Z. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 4(1), 34-42..
- Bakri, B. U. M. A. (2022). Definisi Kualitas Menurut Para Ahli. Retrieved from <https://bakri.uma.ac.id/kualitas-merupakan-menurut-pakar/>
- Budiyanto, A. (2018). Pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan brand image terhadap tingkat kepuasan konsumen di PT. Yerry Primatama Hosindo. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(3), 71-80.
- Chaeriah, E. S. (2016). Manajemen Berbasis Mutu. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4(2), 7.
- Firatmadi, A. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Serta Dampaknya Terhadap loyalitas pelanggan, JOURNAL OF BUSINESS STUDIES*. Available at: <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/view/959> (Accessed: 24 June 2024).
- Firmansyah, M. (2014). H. Penelitian Terdahulu Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu. Retrieved from https://www.academia.edu/9537427/H_Penelitian_Terdahulu_Tabel_2_1_Penelitian_terdahulu
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 173-182.

- Nurmala, L., Yusuf, A., & Sulaeman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab. *Journal on Education*, 5(2), 1950-1957. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.836>
- Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Palelu, David RG, Willem JFA Tumbuan, and Rotinsulu J. Jorie. 2022)
- UPGRI & FEB. (2022). *Penulisan pedoman skripsi Tahun Akademik 2021/2022. Palembang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang.*
- Priyatno, D. (2018). SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum.
- purnama, Y. &. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titiam Mas Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol 4. No 2.(3(1)).*
- Purnama, Y. &. (n.d.). Pem.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 11(4), 822-829.
- Priyatno, D. (2018). SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum.
- Susanti, F., & Edgina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 47-58.
- Susanti, F., & Edgina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 47-58.

Sugiyono, D. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/Sugiyono. Bandung: Alfabeta, 15(2*