

REFERENCES

- Abu Bakar. (2010). “*Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust in Brand terhadap Customer Retention.*” Universitas Diponegoro Semarang.
- Akmal, Rizky Aufa. (2019). “*Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi M-TIX Mobile Cinema XXI.*” Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Armend Salihu and Hasan Metin. (2017). “The Impact of Services, Assurance, and Efficiency in Customer Satisfaction on Electronic Banking Services Offered by Banking Sector.” JIBC, Vol. 22, No. 3
- Armine, Jessica, and Liliana Dewi. (2018). “*Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Floslan.*” PERFORMA2(5):661–70.
- Burhan, B. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Prenada Media.
- Burhan. (2019). *Penerapan Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Prenada Media.
- Chiguvi, Douglas, Guruwo, & Paul. (2017). “*Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector.*” International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER).

- Faishal Haq Junaidi. (2019). *“The Influence of Efficiency, Reliability, and Responsiveness towards E-Customer Satisfaction on Redkendi Application.”* IJSER Vol. 4, Issue. 12
- Faradibah, Amaliah, and Erma Suryani. (2019). *“Pengembangan Mod Simulasi Sistem Dinamik Untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Operasional Transportasi.”* ILKOM Jurnal Ilmiah 11(1):67–76.
- Farhan Azmi, Citra Kusuma Dewi. (2020). *“Pengaruh Efficiency, Privacy, Reliability, Emotional Benefit, dan Customer Service terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Kereta Api Indonesia (KAI) Access.”* OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 14 No. 1
- Fu, Michael, Yulizar Kasih, dan Megawati Megawati. (2018). *“Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE MDP).”* (<http://eprints.mdp.ac.id/2358/>).
- Indrawan, R., dan R. P. Yaniawati. (2014). *“Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan.”* Bandung: PT Refika Aditama.
- Jauhari, Nurul Intan. (2014). *“Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Lapangan Parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.”* other, Politeknik Negeri Sriwijaya.

- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., Hemonnet-Goujot Aurélie, & Kotler, P. (2019). *Marketing management*. Pearson.
- Kotler, P. (2018). *Marketing 4.0*. Leya.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mothersbaugh, D. L., Hawkin, D. I., & Kleiser, S. B. (2019). *Consumer behavior: Building marketing strategy*. McGraw-Hill Higher Education.
- Mulyadi. (2007). “*Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*.” Jakarta: Salemba Empat.
- Ngaliman, Mika Giofani Eka, Suharto. (2019). “*The Effect of Tangibles, Responsiveness, and Reliability on Customer Satisfaction of Delivery Services*.” IJEMS, Vol. 6 Issue. 5
- Priyatno Dwi. (2018). *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2019). “*Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*.” Alfabeta.
- Surahman Pujianto. (2018). “*Pengaruh Responsiveness, Ease of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, dan Security/Privacy terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile*.” Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol. 20, No. 2

Thabit, & Raewi. (2018). *The Evaluation of Marketing Mix Elements: International Journal of Social Sciences & Educational Studies*.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. ANDI OFFSET.

Widjarjono, A. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. UPP STIM YKPN.

Yuwono, D. (2021). “*Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Penelitian. Statmat.*”
<https://www.statmat.net/uji-validitas-dan-reliabilitas/>

Zeithaml V. (2002). *Service Excellence in Electronic Channels, Managing Service Quality*, 12, 3, 135-139.