

## REFERENCES

- Agarwal S. 2023. Market orientation and performance in service firms: role of innovation. *J of Services Marketing*, Vol 17(1): 68 – 82. <https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/market-orientation-andperformance-in-service-firms-role-of-innovation-nSgradJzCX>
- Andriansyah, Irfan. Maharani, Anastasya. (2023). *Optimalisasi Instagram Sebagai Media Marketing*. Bandung: CV. Cendekia Press
- Anzany, Amy Afdhita (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah. . *Molecules*, 2(1), 1–12.
- Anwar, Hairul. 2020. Pengaruh Model Pembelajaran Discovery Learning Berbasis 4C Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas V SDN Tenggilis Mejoyo I Surabaya. Skripsi. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Pembimbing: (1) Drs. Achmad Fanani, S.T., M.Pd., (2) Danang Prastyo, S.Pd., M.Pd.
- Aprialdi, Rahmat and Zulfatri Aini. 2023. Analysis Of The Reliability Of Electrical Distribution Systems Using The Technique Section Method And Rnea Fedder GIBP-Mesir. *Jurnal Edukasi Elektro Volume 07, No. 02, November 2023*, pages 133 – 145.
- Arta, T. L. F., & Azizah, S. N. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food dalam Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(2), 291–303
- Aulia, I. N., Soelton, M., Hanafiah, A., Thoullon, M. S., Paijan, P., Karyatun, S., & Saratian, E. T. P. (2023). Entrepreneurial Planning Strategy At Meruya Utara-Kembangan-Jakarta. *ICCD*, 5(1), 121–128.
- Budiman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek Starbuck Di Surabaya. *Jurnal Gema Aktualita*, Vol. 2 No. 1.
- Corbett, A. C & Alsos. (2023). The contrasting interaction effects of improvisational behavior with entrepreneurial self-efficacy on new venture performance and entrepreneur work satisfaction. *Journal of Business Venturing*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2007.04.002>
- Corbett, A. C & Alsos. (2023). The contrasting interaction effects of improvisational behavior with entrepreneurial self-efficacy on new

- venture performance and entrepreneur work satisfaction. *Journal of Business Venturing*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2007.04.002>
- Dahlan. 2023. *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=AL6nEAAAQBAJ>.
- Darista, S. M. R., & Mujilan, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO sebagai Alat Pembayaran E-Money. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 9(01).
- Franck, J., and Peitz, M., *Market Definition and Market Power in the Platform Economy*, CERRE report, May, 2019.
- Gusti, Ayu Agustina Riski. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Toko Pakaian Jassy Ubud Bali, *Jurnal Ilmiah Gunadarma University*, Vol 9 No.01
- Hamid., R. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan, *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 13, No. 1, Hal: 27-38.
- Herudiansyah, G. M. Candra. (2023). Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* volume 7(2).
- Japlani, A., & Suryadi, S. (2022). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 332-340
- Jatnika, Hendra. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kurniawan, S.P.M.M. 2022. *Pelayanan Prima*. CV. Mitra Cendekia Media
- Liana, Eva & Jul Aidil Fadli. (2023). Effect Of Ease Of Use Of Application, E-Service Quality And Benefit Perception Of E-Wallet Application On Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 11 No. 3, 2023 pp. 1545-1558
- Mahardika, Dewa Ketut (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Indosat ooredoo Pada PT. Indosat Ooredoo Gianyar. *urnal MBE* Vol. 4 No. 1
- Mardiana, Irma. (2020). Analisis kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi servqual menggunakan metode importance performance analysis (studi

pada indihome witel bandung) Fakultas Komunikasi dan Bisnis,  
Universitas Telkom Vol. 11, No. 1, April 2017, 47-58.

Muin et al. (2022). *Manajemen Entrepreneurship*.

Muliadi, Michaela Louisa and Edwin Japarianto. (2021). Analisa Pengaruh Perceived Ease Of Use Terhadap Behavior Intention Melalui Perceived Usefulness Sebagai Media Intervening Pada Digital Payment OVO. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 15(1):20-27

Pardede, R., & Watini, S. (2021). Dampak Penggunaan Gadget. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 4728- 4735

Priansa, Donni. Juni. (2020). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Firsada, Muhammad Agung

Puspitasari, Riana and Aprileny, Imelda (2020) Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT. Sido Muncul Kebon Jeruk).

Rasyid, Fathor. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Teori, Metode, Dan Praktek*. Ngronggo: IAIN Kediri Press.

Saputra, Irawan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Pelanggan Kartu Perdana XI Pada PT. XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo. Universitas Jambi.

Sayyid, M. (2020). *Strategi Pemasaran Bisnis Farmasi*. Sidoarjo (ID) : Zifatama Jawa.

Supriatna, Agus and Muljadi. (2020), The Effect Of Responsiveness And Assurance On Community Satisfaction Users Trans Tangerang City Bus In Tangerang City. *JPSB* Vol.7 No.1

Supriyadi A. 2020. "Pengaruh Word of Mouth, Electronic Word of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *ETTISAL: Journal of Communication* 5, no. 2: 259–71

Susilowati, Heni, & Siswanto Siswanto. (2021). Analisis Pengaruh Service Delivery Dan Digitalisasi Terhadap Customer Satisfaction Pada PT. ISS Indonesia. *manajemen*, 1(1), 87–98.  
<https://doi.org/10.51903/manajemen.v1i1.186>

Tamaulina, Sembiring, IrmawatiMuhammad Sabir, Tjahyadi. 2023. *Buku Ajar Metodologi Peneliatan (Teori Dan Praktik)*. Karawang: Saba Jaya Publisher.

- Tjiptono, Fandy. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Edisi 1., Yogyakarta: CV. Andi
- Torang, Syamsir. (2020). *Organisasi dan Manajemen*. Cetakan Kesatu. Bandung: CV Alfabeta.
- Wulandari, Oryz Agnu Dian, Fauzan Afa Pradiva, Galang Abdul Aziz. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Kepuasan Dalam Membangun Loyalitas Pengguna OVO. *Jurnal Manajemen dan Bisnis: Performa* Vol. 17, No. 2.

