**DAFTAR PUSTAKA**

Aminah, A., Rafani, Y., & Hariyani, H. (2017). Analisis Pengaruh Faktor ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekarkurir (JNE) Pangkalpinang). *Jurnal Progresif Manajemen*, *17*(2), 49–61.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hakim, A. L., Arifin, R., & Hufron, M. (2018). Pengaruh kualitas sistem informasi, harga, promosi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 24–34.

Hapsoro, B. B., & Hafidh, W. A. (2018). The Influence Of Product Quality, Brand Image On Purchasing Decisions Through Brand Trust As Mediating Variable .Pdf. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, *11*(5), 631–633. http://www.jardcs.org/abstract.php?id=1981

Istiatin, B, M., & Sudarwati. (2019). *Metodologi Penelitian*. UNIBA Pres.

Kolter, P., & keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

Maulana, A., Pebriyanti, E., Depiana, E., Wardani, E. E., Alfiani, E., & Ayenero, D. (2019). Influence of Service Quality To Customer Satisfaction PT. Pos Indonesia Karawang Branch. *Journal of Management and Business*, *18*(1), 16–24. https://doi.org/10.24123/jmb.v18i1.358

Nastiti, A., & Astuti, S. R. T. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, *8*(1), 126–136.

Nurcahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, *8*(1), 23. https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790

Prof. Dr Sugiono. (2019). *metodo penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (ke 2). Alfabeta.

Purba, T., Manajemen, P. S., & Batam, U. P. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *8. No. 1 F*(1), 1987–1996.

Ramadhani, M. D., & Maskur, A. (2020). *Website Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Online ( Studi Pada Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang )*. 978–979.

Setiyawati, N., Lestari, B., Niaga, A., & Malang, P. N. (2021). *Pengaruh Citra Merek Dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee ( Studi Pada Mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Malang Tahun Ajaran 2017 )*. 17–20.

Soltani, iraj. (2016). *Providing the Applicable Model of Performance Management with Competencies*.

Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, *7*(1), 31–38. https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336

Suastini, I. A. K. S., & Mandala, K. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, *8*(1), 84. https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i01.p04

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang Bsd Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, *21*(1), 7–13. https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i1.473

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.

Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, *1*(2), 208. https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310

Wardani, T. U. (2019). Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara). In *Metode Penelitian* (Vol. 7, Issue 1). http://eprints.uniska-bjm.ac.id/1168/%0Ahttp://eprints.uniska-bjm.ac.id/1168/1/Muhammad Rizki Bagus Priambudi %2816310524%29.pdf%0Ahttps://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtjik/article/download/2100/1544

Yoeliastuti, Darlin, & Sugiyanto, E. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Penjualan Online Shopee*. *10*(2), 212–223. https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i2.425

**LAMPIRAN**