

Daftar Pustaka

- Agustina, A. S., & Samsudin, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. KAI di Wilayah DAOP 8 Surabaya. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 7781-7788.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Fahrizal, M. A., Agustin, N. Y., Alfarizi, D. S., Anggita, J. N. F., & Rachmawati, F. P. (2024). PERUBAHAN ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN YANG EFEKTIF DAN EFISIEN PADA PT KERETA API INDONESIA. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(7), 89-98.
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Prentice Hall.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Romansyah, K. M. P. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya (Studi pada Ticketing). *Publika*, 3(5).
- Siburian, I. T. P., & dan Widayanto, H. D. W. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447-455.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- TIGANA, I. S. (2019). ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN PERSEPSI KENYAMANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA KM. KELUD PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA JURUSAN TANJUNG BALAI KARIMUN-BELAWAN. *SKRIPSI*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tute, K. J., Suryani, L., & Aje, A. U. (2020). Pengaruh Iklim Kerja dan Kualitas Mengajar Guru terhadap Prestasi Belajar siswa. *Jurnal Basicedu*, 4(4), 1326-1335.

Wijaya, Y., & Kamela, I. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LUXY SHOES CLEAN BUKITTINGGI. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University*, 21(2), 1-3.

Yuniar, V. R., Zabina, K. A., Zakiah, M. N., & Wulansari, A. (2024). Peran Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 6(02), 72-86.

