

DAFTAR PUSTAKA

- Achmand Rizal. (2017). *Manajemen Pemasaran di Era Industri 4.0*. Deepublish.
- Atribut, M., Listrik, R., & Di, P. (2016). *Analysis Customer Preferences Of Pt Pln (Persero) In Determining Electric Account Achievement*. 10, 37–46.
- Auliya, P. Q. (2016). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT . PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(April), 1–10.
- Batu, R. L., Suryani, N. I., Septia, N., Bird, B., Bird, B., & Bird, B. (2020). *Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express : Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis*. 1(1), 1–22.
- Dyanasari & Wiwiek Harwiki. (2018). *Manajemen*. Erlangga.
- Fatmawati, M. T., Budi, L., & Wahyono, E. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Perusahaan Konveksi Kartini Semarang). *Journal Manajemen Pemasaran*, 4(4), 5. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/viewFile/1124/1096>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Gunawan, Y. I., Saragih, M., & Bogor, K. G. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien*. 16(01), 33–42.
- Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. 2, 1–10.
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan Pelanggan Toko Online Yang Dipengaruhi

- Kualitas Produk Dan Layanan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 291–296. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.614>
- Kelller, K. &. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Pearson.
- Konsumen, K., Rumah, P., Buah, S., & Kudus, H. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4), 341–347. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8887>
- Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., & Dan, K. (2017). *Pendahuluan Landasan Teori*. 167–179.
- Librianty, A., & Yulianto, R. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jawi Pontianak. *Jurnal Ilmiah Aset*, 21(1), 1–7. <https://doi.org/10.37470/1.21.1.138>
- Dyah Retno Asmoro., Ida Maftukhah RS Keluarga Sehat Dikabupaten Pati., (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RS Keluarga Sehat Dikabupaten Pati. *Management Analysis Journal*, 4(4), 341–347. <https://doi.org/10.15960/maj.v4i4.8887>
- Mangkunegara, A. P. (2018). *Perilaku Konsumen*. Original Segel.
- Nasib. (2018). *Dasar Pemasarn*. Andi.
- Oktabriyanti, A., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Inovasi Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pt. Pos Indonesia. *Jurnal Sumber Daya ...*, 1(1), 19–26. <https://jsdmu.ejournal.unri.ac.id/index.php/JSDMU/article/view/7>
- Philip Kotler & Kevin Lane. (2019). *Manajemen Pemasaran* (13 Jilid 2). Erlangga.
- Purba, N. L. K. & T. P. (2019). *Manajemen Pemasaran* (3rd ed.). Mitra Wacana Media.

- Purbowati, D. (2018). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pengiriman Pada Pt. Pos Indonesia Di Kota Samarinda. 6(3), 869–880.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Randa, M., & Dewi, A. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Inovasi Layanan Pt. Pos Indonesia Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Kantor Pos Padang)*. 7(2), 647–660. <https://doi.org/10.31219/Osf.Io/Ds38m>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Ujang. (2019). *Perilaku Konsumen* (2nd ed.). Ghalia Indonesia Buku Baru.
- Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Wibisono, H. B., & Achsa, A. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan*. 9(2), 92–100.