

DAFTAR PUSTAKA

- Abualzam, A., Nurhaedah, & Sumiati. (2021). The Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty at Akhwat Makassar Sewing House Shop. *Economy Deposit Journal (E-DJ)*, 3(1), 96–103.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Amilia, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Apriyanti, M. E. (2020). Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan Berperan Mempertahankan Kontinuitas Perusahaan Masayu Endang Apriyanti Program Studi Desain Komunikasi Visual , Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Indraprasta PGRI. *Sosio E-Kons*, 12(1), 70–77.
- Arif, M., & Pulungan, A. M. (2021). Peran Mediasi Dan Customer Loyalty Pada Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Service Quality Terhadap Buying Interest Pada Saat Covid-19 Di Jasa Transportasi Kereta Api. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 572–586.
- Andrian, A. L., & Rostiani, R. (2021). How does gift with purchase influence your satisfaction in online buying? *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 177–168. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art8>
- Aprillia, A., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 9(1), 242–257.
- Cornella, L., & Rahadi, D. R. (2020). Emosi Konsumen Dalam Mendukung Kepuasan Pembelian Secara Online Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 1(01), 1–10.
- Darmawan, D., Arifin, S., & Purwanto, F. (2020). Studi Tentang Persepsi Nilai, Kepuasan Dan Retensi Pelanggan Kapal Penyeberangan Ujung - Kamal. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 156–169.
- Deccasari, D. D., & Amin, A. (2021). Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada

- Sepatu Merek Sketchers). *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1).
- Diki, Darna, N., & Suhendy, R. M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar). *Business Management and Enterpremeirship Journal*, 2(September), 152–168.
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*, 117(January), 284–289. Dwivedi, Y.
- Eliyusnadi. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci*. 1, 36–46.
- Heryana, Ade. 2018. “Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif”. (<https://www.researchgate.net/>) diakses pada tanggal 31 Desember 2020.
- Ibrahim. 2018. (Muh. Kadarisman, 2019). “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok”.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (dalam Cliff. M Sunda, dkk, 2017). “Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara”. (<http://ejournal.unsrat.ac.id>) diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Marsuki. 2006. (Walid Mustafa, 2015). “Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya”. (<http://ojs.uma.ac.id>) diakses pada tanggal 11 September 2020.
- Prahiawan, W., & Simbolon, N. (2014). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Intimas Lestari Nusantara. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 35–41.
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1), 28–50. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Warongan, B. U. ., Dotulong, L. O. ., & Lumintang, G. G. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Jordan Bakery Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(1), 963–972. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/38527>

Wibowo, D. A. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Semarang. *MCI Jurnal*, 274–282.