

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2023). Pengertian Kualitas Dan Manfaatnya Dalam Berbagai Bidang. Kumparan.Com, 1–5.
- Assauri, S. (2012). Strategic Marketing, Sustaining Lifetime Customer Value (Ed 1). Raja Grafindo Persada, PT.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
- Amirullah, Widayat. (2002). Metode Penelitian Pemasaran. Malang: CV. Cahaya Press.
- Chin, W. W., & Dibbern, J. (2010). An introduction to a permutation based procedure for multi-group PLS analysis: Results of tests of differences on simulated data and a cross cultural analysis of the sourcing of information system services between Germany and the USA. In V. E. Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), Handbook of Partial Least Squares (pp. 171–193). Springer.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haris, A., & Jihad, A. (2008). Evaluasi Pembelajaran. Yogyakarta: Multi Pressindo.
- Irena, J., & Samuel, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. GO-JEK Indonesia. Journal of Accounting & Management Innovation, 6(1), 137–157.
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). Marketing Managemen (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Marketing Management, Twelfth Edition. In Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. (2000). Marketing Management. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Kumparan. (2023). Pengertian Pelayanan dan Perannya dalam berbagai Bidang. Kumparan.Com, September, 1.

- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Astawa, N. L. P. N. S. P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 86–94. <https://www.zubludiving.com/>
- MOH. IBNU QALBU (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Berlangganan Tv Kabel Swa Tv Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam. *FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI) UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU*
- M. Sholehuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Numbasmart di Kabupaten Pasuruan. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*. 8, No 4, 2024: 1061 – 1067. <http://doi.org/10.33395/remik.v8i4.13993>
- Nim, L., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Tanjungpinang, P. (2019). TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TV KABEL TUAH BINTAN VISION.
- Pitana, I. Gede, & Gayatri, Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Ratnasari, Ririn Tri & Aksa, Mastuti H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Kasus*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahman, Arif B, & Saidah H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Reguler Pada Koantor Pos Amuntai Kc 71400 Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*. 1, No. 4, 2024: 1347 – 1356
- Resa A, Dewi M, & I Nyoman S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) (Studi Pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sumbawa Besar). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 10, No. 2, Agustus 2022: 216 – 228. <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/jeb>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Serikat, A., Indonesia, D., Vision, M. N. C., & Serikat, A. (1994). *Televisi berlangganan*. 3–8.
- Shavin A,Y ,& Febrian, M . D. (2023). Pengaruh motivasi kerja, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. sri rejeki isman

- Tbk. Bullet: jurnal multidisiplin ilmu, Volume 2, No. 04, Juli. Universitas Dian Nusantara, Tersedia: <https://journal.mediapublikasi.id/indek.php/bullet>.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management. Mewujudkan Layanan Prima. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Statifaction (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset, C.V.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, & strategi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Waruwu, M., Pu'at, S. N., & Utami, P. R. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, tahapan dan Kelebihan. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, Vol. 10. No. 1. Hlm. 917-932. (Online). Tersedia: <https://doi.org/10.29303/jipp.v10il.3057>
- Widarto Rachbini, 2022. Partial Least Squares (Teori dan Praktek). Tahta Media Group