

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizkia. dkk (2018). *Teori Behavioristik*. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah.
- Ariyani, Dwi. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Anshori, Muslich, dkk. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Heryati, Euis. (2015). *Kualitas Pelayanan Store Atmosphere Private Brand Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Hutahaean. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kartika, Endo Wijaya. (2018). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Kasmir. (2017). *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Dani. (2018). *Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan*. Solo: Universitas Sebelas Maret
- Majid. (2013). *Customer Service Bisnis Jasa Trasnpotasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Martono, Nanang. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Monica, Vita. Dkk (2019). *Tingkat Pengetahuan Pengguna Go-Jek di Surabaya Mengenai Logo Baru Aplikasi Go-Jek*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Noor, Juliansyah. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenada Media.
- Nova, Frisa. (2017). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Silaen. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

_____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

_____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.