

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Setia.
- A, Parasuraman. (2001). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- A.S. Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakrarta: Bumi Aksara.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. (2010) . “*Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan* ”, *Jati Undip*, Vol. 5, No 2, pp. 77-80.
- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reasessment Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseacrh*. *Journal Of Marketing*. January (58) 111-124.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2009). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutami, N., & Fitria, A. (2020). *Wacana Lokal Pada Akun Instagram @ overheard di Indonesia*. *UltimaComm*, 12(1), 88–109.
- Irawan, Handi, (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Gramedia.
- Kotler, Philip. (1996), “*Manajemen Pemasaran: Maketing Management 9e*”,

- Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2003), *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). "*Manajemen Pemasaran Jasa*". Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Sampling Techniques on A Population Study*. Int. J. Morphol, 35(1), 227–232.
- Rangkuti, Freddy. (2002), *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kerpuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama.
- Riyanto, Slamet & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Som, R. K. (1995). *Practical Sampling Techniques*. CRC press. <https://doi.org/10.1201/9781482273465>
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset..
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa. (Sarwiji, Ed.)* (Cetakan 1). Jakarta: Indeks Penerbit.
- Romindo dkk (2019). *E-commerce: Implementasi, Strategi, dan Implementasinya* (Cetakan 1 Yayasan Kita Menulis.
- Syukri, Adya Utami dan Nonong Sunrawali (2022). Digital Marketing dalam pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah. Retrieved from Universitas Mulawarman, Situs web journal FEB, [journal.feb.unmul.ac.id](http://journal.feb.unmul.ac.id)
- Nofirza, Kus Indrayani (2011). Aplikasi metode Kano Dalam Analisis Indikator

Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi, dan Industri*, Vol.9 No.. Retrieved from <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/viewFile/600/572>

Prasetyo, Muhammad Eko dan Wiwik Sulistyowati (2022). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT.XYZ). Seminar Nasional Inovasi Teknologi

Bakhtiar, A. Susanty, and F.Massay, “Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus: PT.PLN UPJ Semarang Selatan),” *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, Vol. 5, No. 2, pp. 77-84, <https://doi.org/10.12777/jati.5.2.77-84>

Hasmawati, Fifi (2019). Manajemen Dalam Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. VII, No. 2

Yulia, Irla dan Iqbal Miftakhul Mujtahid (2023). Fenomena Content Creator di Kalangan Remaja Citayam Fashion Week. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 17, No. 2, pp 677-690

Sundawa Y.A., & Trigartani, W. (n.d). Fenomena Content Creator di Era Digital. Retrieved from <https://www.youthmanual.com/profesi/media-dan->