

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Permadi, *STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DENGAN MENGGUNAKAN SOCIAL MEDIA TWITER UNTUK MEMBANGUN BUZZWORD*, p. 38, 2013.
- [2] D. Sudana dan A. W. Emanuel, *KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI 2.0 sebagai Strategi Layanan Rumah Sakit Kelas C terhadap pasien BPJS-KIS*, vol. VI, p. 238, 2019.
- [3] Z. Yasfi, *Strategi Customer Relationship Management PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api*, p. 11, 2018.
- [4] Kanaidi dan A. K, *Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi pada SBU Pos Admail, Banking and Management Review*, p. 18, 2011.
- [5] E. dan V. U. Tjhin, *Kualitas Layanan pada Aplikasi Pengiriman Pesan Instan*, p. 21, 2014.
- [6] O. Dyantina, M. Afrina dan A. Ibrahim, *Kualitas Layanan Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*, vol. IV, p. 520, 2012.
- [7] *Strategi Kualitas Layanan Teknologi Informasi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, 2019.
- [8] R. Dewantoro dan I. Farida, *PENGARUH STRATEGI PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAS DAN DOMPET MAJU JAYA PROMOTION HOME INDUSTRY*, 2012.
- [9] A. S. Putriandari dan I. S. M.Si, *ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA TELKOM SPEEDY DI SEMARANG*, p. 9.
- [10] A. A. Afifah, *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)*, 2016.

- [11] R. Dharma, *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.PADANG TOUR WISATA PULAU PADANG*, vol. VI, p. 351, 2017.
- [12] P. Kurniawan, *PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI KOMUNIKASI PEMASARAN MODERN PADA BATIK BURNEH*, vol. XI, p. 220, 2017.
- [13] S. Normasari, S. Kumadji dan A. Kusumawati, *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang*, vol. VI, p. 3, 2013.
- [14] F. A. Widyanita, *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UII PENGGUNA SHOPEE*, p. 3, 2018.

