

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
PELAYANAN PRIMA DAN PERIKLANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BIOSKOP CGV PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan oleh :

IDA SARIDA

NPM. 2101110008

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDIANTI
2025**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : IDA SARIDA
 Nomor Pokok/NIRM : 2101110008
 Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
 Jenjang Pendidikan : Strata I
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pelayanan
 Prima dan Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
 pada Bioskop CGV Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 1 Februari 2015 Pembimbing I : Ulil Amri, S.E., M.Si
 NIDN : 0229016201

Tanggal 3 Februari 2015 Pembimbing II : Dian Septianti, S.E., M.M
 NIDN : 0206098501

Mengetahui,

Dekan

Tanggal 6 Februari 2015



[Handwritten signature]

Dr. Msy. Mikhal, S.E., M.Si, Ak.CA.CSRS.
 NIDN.0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 1 Februari 2015

[Handwritten signature]


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
 NIDN.0222096301


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

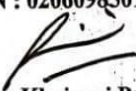
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : IDA SARIDA
 Nomor Pokok/NIRM : 2101110008
 Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
 Jenjang Pendidikan : Strata I
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pelayanan
 Prima dan Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
 pada Bioskop CGV Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 9 Februari 2025 Ketua Penguji :  Ulil Amri, S.E., M.Si
 NIDN : 0229016201

Tanggal 2 Februari 2025 Penguji I :  Dian Septianti, S.E., M.M
 NIDN : 0206098501


Tanggal 3 Februari 2025 Penguji II :  Nvayu Khairani Putri, S.E., M.M
 NIDN : 0211029501

Mengetahui,

Dekan


Tanggal 6 Februari 2025




Dr. Msy. Mjial, S.E., M.Si, Ak.CA.CSRS.
 NIDN.0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 9 Februari 2025


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
 NIDN.0222096301

iii

090 /PS/DFEB/ 25

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Keberhasilan Adalah Hasil Dari Kerja Keras, Ketekunan, Dan Belajar Dari Kegagalan. “Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya”.

-Q.S Al-Baqarah 286_

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

- **Allah SWT, terimakasih telah memberi rahmat dan hidayah-Nya.**
- **Untuk kedua orang tua ku tercinta (Bapak Rahum Dan Ibu Juminten), yang telah menyertakan doa dan dukugan penuh**
- **Untuk saudari-saudari ku yang selalu memberikan motivasi dan dukugan**
- **Untuk orang terkasih yang selalu mendukung dan menemani dalam penulisan skripsi ini**
- **Untuk teman-teman seperjuangan angkatan 2021**
- **Almamaterku**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

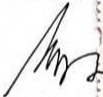
Nama : Ida Sarida
NPM : 2101110008
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pelayanan Prima dan Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bioskop CGV Palembang

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari penulisan lain. Skripsi ini telah ditulis oleh saya sendiri dengan sungguh-sungguh.

Apabila terbukti dikemudian hari bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, Januari 2025

Penulis,


Ida Sarida



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pelayanan Prima dan Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bioskop CGV Palembang”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr.Ir. H. Edizal AE., MS., selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak. CA. CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti
4. Bapak Ulil Amri, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
5. Ibu Dian Septianti, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
7. Seluruh karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

8. Pimpinan bioskop CGV PTC Mall Palembang yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.
9. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, semoga amal bapak/ibu dan rekan-rekan sekalian mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa, masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, Januari 2025

Penulis,

Ida Sarida

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan Elektronik	6
2.1.1.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Elektronik	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan Prima	8
2.1.2.1 Dimensi dan Indikator Pelayanan Prima	10
2.1.3 Pengertian Periklanan	11
2.1.3.1 Dimensi Periklanan	12
2.1.3.2 Indikator Periklanan	12
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13

2.1.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	18
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.3.3 Pengaruh Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Tempat dan Waktu.....	21
3.1.1. Tempat Penelitian.....	21
3.1.2. Waktu Penelitian	21
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.2.1. Sumber Data.....	22
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	22
3.3. Populasi, Sampel dan <i>Sampling</i>	23
3.3.1. Populasi.....	23
3.3.2. Sampel	24
3.3.3 <i>Sampling</i>	25
3.4. Rancangan Penelitian	25
3.5. Variabel dan Definisi Operasional.....	25
3.6. Instrumen Penelitian	28
3.7. Uji Instrumen Penelitian.....	29
3.7.1. Uji Validasi	29
3.7.2. Uji Reabilitas	30
3.8. Teknik Analisis Data.....	30
3.8.1. Uji Asumsi Klasik	30
3.8.1.1 Uji Normalitas.....	31
3.8.1.2 Uji Multikolinieritas	31
3.8.1.3 Uji Heteroskedastisitas	32

3.8.2. Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.8.3. Analisis Koefisien Deteminasi (R^2).....	33
3.8.4. Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.2. Identitas Responden	40
4.1.3. Uji Instrumen Penelitian	42
4.1.4. Analisis Data.....	44
4.1.4.1. Uji Asumsi Klasik	44
4.1.4.2. Pengujian Hipotesis	50
4.2. Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	21
3.2 Jumlah Pelanggan.....	23
3.3 Definisi Operasional.....	26
3.4 Instrumen Penelitian.....	29
4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2 Hasil Uji Validitas	42
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	46
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49
4.8 Hasil Uji Secara Simultan (F).....	50
4.9 Hasil Uji Secara Parsial (t).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	19
4.1 Struktur Organisasi.....	39
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X_1)
3. Tabulasi Data Variabel Pelayanan Prima (X_2)
4. Tabulasi Data Variabel Periklanan (X_3)
5. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
6. Hasil Perhitungan Data Menggunakan Program Statistical Product and Service Solutions (IBM SPSS) Version 26
7. Tabel r untuk $df = 1-100$

ABSTRAK

Ida Sarida. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pelayanan Prima dan Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bioskop CGV Palembang. (Dibawah bimbingan Bapak Ulil Amri, S.E., M.Si., dan Ibu Dian Septianti, S.E., M.M.)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik, pelayanan prima dan periklanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan bioskop CGV Palembang. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bioskop CGV Palembang sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan *sampling* menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Secara simultan terdapat pengaruh kualitas layanan elektronik, pelayanan prima dan periklanan terhadap kepuasan pelanggan bioskop CGV Palembang. Secara parsial tidak terdapat pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan bioskop CGV Palembang. Secara parsial terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan bioskop CGV Palembang. Secara parsial terdapat pengaruh periklanan terhadap kepuasan pelanggan bioskop CGV Palembang.

Kata Kunci: Layanan Elektronik, Pelayanan Prima, Periklanan, Kepuasan Pelanggan.

RIWAYAT HIDUP

Ida Sarida, dilahirkan di Palembang pada tanggal 25 November 1999 dari Bapak M. Rahum IM dan Ibu Juminten, anak ke-3 dari 4 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 151 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2015 di SMP INABA Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMKN 7 Palembang. Pada tahun 2021 ia memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti.

Pada tahun 2018 ia mulai bekerja di salah satu restoran ternama yaitu PizzaHut sebagai Crew Front Of House. Kemudian ia bekerja disalah satu bioskop CGV di PTC Mall Palembang sebagai Frontliner.

Palembang, Januari 2025

Ida Sarida

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat kita memasuki era dimana banyak sekali film-film dari dalam dan luar Indonesia, Banyak bioskop yang menayangkan film baru. Untuk menarik perhatian pelanggan Dan itu juga bisa ditunjukkan untuk menarik perhatian penggemar. Itu juga dapat dipromosikan atau diiklankan. Apa yang mereka lakukan Banyak perusahaan menyediakan layanan hiburan untuk memenuhi kebutuhan menonton film.

Banyaknya bioskop yang telah berdiri menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan yang serupa untuk melakukan strategi-strategi baru agar bisa mempertahankan minat pelanggan. Untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa yang ditawarkan, perusahaan harus memiliki strategi yang tepat untuk menarik pelanggan. Pada perusahaan jasa maka kualitas layananlah yang menjadi salah satu cara perusahaan untuk menjual produknya, dimana kualitas layanan yang akan terlihat menonjol dari pada faktor lainnya. Kualitas layanan akan menjadi tolak ukur penonton apakah sebanding dengan uang yang sudah dikeluarkan.

Salah satu cinema yang menyajikan film-film baru saat ini adalah BioskopCGV Palembang yang memberikan fasilitas dan kenyamanan kepada pelanggan untuk menikmati sajian film yang telah disediakan oleh Bioskop CGV Palembang.

Berdasarkan informasi yang didapat diduga Bioskop CGV Palembang terdapat pelayanan yang kurang baik, terdapat kelemahan yang perlu mendapat perhatian yaitu sesuai dengan kualitas pelayanan elektronik, disinyalir sering terjadi kendala pada saat penyajian film untuk penggunaan media elektronik yang kurang mendukung proses transaksi, sehingga mengakibatkan beberapa nasabah kecewa dan mengirimkan keluhan tentang kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, terdapat dugaan dimana pemesanan tiket yang hanya memiliki berapa konter sehingga membuat antrian yang panjang atau pelayanan lambat dan respon karyawan yang kurang baik. Hal ini tentunya menurunkan citra pelayanan prima pada bioskop CGV Palembang.

Diduga media informasi atau periklanan yang ditayangkan pada bioskop CGV Palembang kurang jelas dan efektif. Menurut Kotler dan Keller (2016), periklanan adalah segala bentuk komunikasi non-personal yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang diidentifikasi dalam pesan tersebut untuk menginformasikan, membujuk atau meningkatkan target tentang produk, jasa atau organisasi. Dalam hal ini diduga penayangan menu promosi yang kurang jelas syarat dan ketentuannya, sehingga pelanggan harus menanyakan langsung kepada karyawan mengenai promo yang sedang berjalan.

Kondisi ini bagi pelanggan dapat mengurangi kualitas pelayanan yang mereka terima dari bioskop CGV Palembang yang mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk membeli produk atau jasa menurun.

Menurut Gary Armstrong (2018), kepuasan pelanggan adalah kunci untuk membangun hubungan yang menguntungkan dan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pelanggan yang puas akan kembali lagi membeli produk atau jasa yang ditawarkan, menceritakan tentang produk tersebut kepada orang lain, tidak memperhatikan merek lain atau iklan produk perusahaan dan jenis produk lainnya. Dalam dunia bisnis pelanggan adalah kunci utama agar perusahaan dapat memperoleh profit, keuntungan atau laba.

Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pentingnya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bioskop CGV Palembang dengan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pelayanan Prima dan Periklanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bioskop CGV Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik, pelayanan prima dan periklanan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop CGV Palembang ?
2. Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan pada bioskop CGV Palembang ?

3. Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop CGV Palembang ?
4. Apakah periklanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop CGV Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas , maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan elektronik, pelayanan prima, dan periklanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop CGV Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadapkepuasan pelanggan pada bioskop CGV Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop CGV Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh periklanan terhadap kepuasan pelanggan pada bioskop CGV Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan mampu berguna bagi pihak yang terkait antara lain :

1. Bagi Peneliti :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti, dan memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Studi Manajemen Ekonomi di Universitas Tridinanti.

2. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kualitas layanan elektronik, pelayanan prima dan periklanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Akademis

Sebagai referensi tambahan untuk mempelajari ilmu pengetahuan secara teoritis dan praktis, serta menjadi bahan perbandingan untuk peneliti yang serupa agar menjadi lebih berkembang dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, F., Utami, W., & Irda, I. (2021). Kualitas Layanan Elektronik, Harga Dan Persepsi Manfaat Fitur Go-Pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 48-56.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Ambarwati, K. (2022). *PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, PELAYANAN PRIMA, KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUHAMMADIYAH BUSINESS CENTER SWALAYAN DI METRO* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dian, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall/Mery Dian/26179054/Pembimbing: Dergibson Siagian.
- Ermida, N. E., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2022). Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 41-47.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (10th ed)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani, S. (2019). Pengaruh Advertising dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Snapback di Esduabelas. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 431-443.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I* (9thed.). Jakarta: Erlangga.
- Lieana, V. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara/Venny Lieana/29160320/Pembimbing Muhammad Fuad.
- Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti (2023).
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64-78.
- Priharto. (2020). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya bagi Bisnis.
- Setiadi. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukonco, S. A. (2018). *NEW Komunikasi Pemasaran: Teori dan Aplikasinya*. Jember: CV. Pustaka Abadi.

- Teofilus, T., & Trisya, R. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK). *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, 5(1), 33-44.
- Tjiptono, F. (2020). Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan. Yogyakarta: Andi
- Pangaribuan, D. (2023). *Pusdiklat Kepemimpinan dan Manajerial*. Jakarta Selatan: Kemenkeu Learning Center.
- Permatasari, D. (2022, mei 1). Apa itu Pelayanan Prima. *Seleksi Informasi, Bidang Kepatuhan Internal, Hukum dan Informasi*.
- Verawaty, N. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *YUME: Jurnal of Management*, 238-253.
- Widayatmoko, V.E, (2019). Pengaruh Kualitas Pesan Iklan dan Kreativitas Iklan Terhadap Daya Tarik Iklan “Udah Waktunya Pake GO-JEK – Vertibokek”. *Jurnal Untar*,292.