

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Y. I. (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Kepercayaan Dan Orientasi Belanja Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Situs Shopee Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Abdullah. K, dkk (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sigli: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini
- Abdullah.K (2020). *Berbagai Metodologi dalam Penelitian Pendidikan dan Manajemen*. Watampone: GUNADARMA ILMU
- Administrator29. (2021). Pengertian Dan Definisi K3. Artikel, 1. <https://upp.ac.id/blog/pengertian-dan-definisi-k3>
- Afandi. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja. *Ekonomi Bisnis*, 35–36.
- Budiastuti. D & Bandur .A (2020). Validitas dan Reliabilitas Penelitian dengan Analisis NVIVO, SPSS dan AMOS . Jakarta: Mitra Wacana Media
- Bakhar, M., Harto, B., Gugat, R. M. D., Hendrayani, E., Setiawan, Z., Surianto,D. F., ... & Tampubolon, L. P. D. (2023).Perkembangan Startup Di Indonesia (Perkembangan Startup di Indonesia dalam berbagai bidang). PT.Sonpedia Publishing Indonesia.
- Chen, C., & Chen, P. (2023). The Effects of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction : A Case of Residential Security Service. 629–648. <https://doi.org/10.4236/me.2023.14503>
- Dao, T. T., & Yang, C. H. (2020). The effects of service innovation on customer retention: An integration of customer satisfaction. PICMET 2014 - Portland International Center for Management of Engineering and Technology, Proceedings: Infrastructure and Service Integration, 1958–1965
- Dr.H.Juanim,SE,.M.Si (2020) Analisis Jalur dalam riset pemasaran pengolahan Data SPSS & LISREL.

- Jannah, B. P. dan L. miftahul. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In PT Raja grafindo Persada (Vol. 3, Issue 2).
<https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
- Kaenah.S.A dan Julisman.I (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Philips Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Yogya Grand Majalengka. *Journal Impresi Indonesia (JII)*. Vol.1, No.3, 2022
- Kanwal, R., & Yousaf, S. (2020). Impact of Service Innovation on Customer Satisfaction: An Evidence from Pakistani Banking Industry. *EmergingEconomyStudies*,5(2),125–140.
<https://doi.org/10.1177/0976747919870876>
- Kemdikbud. (2020). *Konsep Manajemen dalam Teknologi Pendidikan*. 1994, 1–7.
https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/145282/mod_resource/content/1/TM17_Landasan_Teori_Organisasi_dan_Manajemen.pdf
- Kumar, V., Batista, L., & Maull, R. (2020). The Impact of Operations Performance on Customer Loyalty. *Service Science*, 3(2), 158–171.
<https://doi.org/10.1287/serv.3.2.158>
- Lumantoro, H. (2020). Defenisi Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler & Keller (201. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 8–25. <http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf>
- Muslichati, E. L. A. Z. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit buah hati di kabupaten kudas skripsi. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.
- Nasution. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu Edisi Ketiga (Total Quality Management)*. 1–23.No Title. (n.d.).
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kntor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39.

<https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.657>

- Retnawati,H (2020). *Teknik Pengambilan Sampel*. Workhsop Update Penelitian Kuantitatif, Teknik Sampling, Analisis Data dan Isu Plagiarisme di STIKES Surya Global Yogyakarta
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Suryani.I, dkk. (2020). Strategi Public Relations Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *Ejournal*. Vol.9, No.9
- Syamsuddien, M. A. L. I. (2020). *INOVASI LAYANAN PT POS INDONESIA DALAM UPAYA MENJAGA EKSISTENSI DI ERA PERSAINGAN (Studi Pada Kantor Pos Bandar Lampung)*
- Tjiptono. (2020). No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Valentyna, C., & Tua, H. (2020). Inovasi Pelayanan PT. Pos Indonesia Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman Uang (Studi Kasus PT. Pos Indonesia di Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 1–15.
- Viniyati Maftuchah , SE, M. (2020). *MANAJEMEN DAN ORGANISASI Viniyati Maftuchah , SE , MM SEKOLAH TINGGI EKONOMI MUHAMMADIYAH JAKARTA TAHUN 2019 / 2020*. 3. <http://vini.stiemj.ac.id/wp-content/uploads/makalah-Manajemen-Organisasi-converted.pdf>
- Wonganawat, S., Pungnirund, B., Techarattanased, N., Sin-Akorn, P., & Sawasdiruk, J. (2022). influences of service innovation, service quality, satisfaction, and trust on loyalty behavior of service users of non-hotel homestay guesthouses in Bangkok Metropolis. *International Journal of Health Sciences*, 6(April), 243–256. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns6.9497>