

DAFTAR PUSTAKA

- Caesar, A. J. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pt. Gaido Cito Ekakurindo Cabang Surabaya). *Spektrum Industri*, 13(1), 1–114. <https://doi.org/2442-2630> (Online)
- Diasari, S. A. (2016). pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12), 1–20.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS*. BP Universitas Diponegoro.
- Hamel, & Prahalad. (1989). *Management*. Tata McGraw Hill.
- Jayanti, K. F., Fatimah, F., & Izudin, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Jne Di Besuki. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 18(1), 182–191. <https://doi.org/10.31967/relasi.v18i1.530>
- Julita. (2001). *Menuju Kepuasan Konsumen Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Manajemen.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (edisi 1). Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (T. B. Sabran (ed.); Edisi 12). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. lane. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1, E). PT. Indeks, Jakarta.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga.
- Lubis, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Monroe, A. (2015). Marketing Antecedent of Industrial Brand Equity: An Empirical Investigation in Specialty Chemical. *Industrial Marketing Management*, 12, 841–847.
- Mowen, M. (2015). *Akuntansi Manajemen* (edisi 7). Salemba Empat.
- Mustikowati, R. I. (2014). Kepuasan Pelanggan dan Konsekuensinya pada Loyalitas (Studi pada Obyek Wisata di Kabupaten Malang). *Modernisasi*, 7(2), 93–114.
- Panjaitan, J. E. (2016). Dengan Lima Dimensi Sesuai Dengan Urutan Kepada Suatu Perusahaan Jasa Tersebut Jauh Dibawah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, 11(2), 273.
- Prastiyanto, E. (2018). Analisis kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen pt. asuransi bangun askrida jember. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah*, 12, 1–12.
- Puung, F. K. (2014). Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa Analysis the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 4(2), 105–110.
- Rohaeni, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Sholeha, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya

Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>

- Soekidjo, N. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip-prinsip Dasar*. PT. Rineka Cipta.
- Stanton, W. J. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian (Cetakan Ke)*. CV Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (20122005). *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. BPFE UGM.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran*. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service Quality & Satisfaction (3rd ed.)*. andi.
- Tse dan Wilson Dalam Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Ulum, U. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah*, 13, 176–190.
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wisnalmawati. (2007). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3 Jilid 10, 153-165.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, D. D. G. (2013). *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. Mc.Graw-Hill.