

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, A. 2017. *Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat Dan EMKL (Studi Pada PT Sarana Bandar Nasional Surabaya)*. *Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat Dan Emkl (Studi Pada PT Sarana Bandar Nasional Surabaya)*, 1(1), 1-13.
- Astuti, 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Universitas Islam batik Surakarta.
- 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.
- Cravens, 2018. *Pemasaran Strategis*. Cetakan 3, Jakarta: Erlangga.
- Djuhartono, T., Suprpto, H. A., & Shahreza, D. 2017. *Pendekatan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil*. *Sosio e-Kons*, 9(2), 101-108.
- Dotulong, L. O., & Loindong, S. S. 2017. *Eksplorasi Faktor Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Pinasungkulan Karombasan Kota Manado*. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 4(3).
- Edvardsson, et al. 2016, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 2015. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Fatas, 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali*. Universitas Muhammadiyah surakarta.
- Ferdinand, A.. 2015. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi ke 2. Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016 *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang:
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya*. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145-153.
- Jonathan, Sarwono. Tutty Martadiredja. 2008. *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, 2017, *Gramedia Pustaka Utama*, Jakarta

- Kotler, Philip, 2012. *Marketing*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Essentials). Diterjemahkan Oleh: Herujati Purwoto. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2012. *Marketing An Introduction* (Eight Edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua Belas). Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuncoro, Mudrajat. 2019. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Kuntoro, 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.
- Kusumastuti, 2012. *Komunikasi Bisnis*. IPB Press. Bogor.
- Lamb, ed al. 2016. *Pemasaran Buku 1. Edisi 1*. Jakarta: Salemba 4
- Lupiyoadi, Rambat, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lusiyana, E. 2021. *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention*. Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan, 2(1), 59-66
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Martul, Shadiqqin, 2014. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Moenir. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mowen. 2015. *Management Accounting*. Buku 2. Edisi ke 7. Salemba Empat. Jakarta.
- Nugroho, A., & Magnadi, R. H. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce*. Diponegoro Journal of Management, 7(4), 33-43
- Payne. 2017. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rachman, Mohammad, and Andriyani Andriyani. 2012. *Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres "Yakin Esok Sampai" (Studi Kasus Pada PT JNE Semarang)*. Diponegoro Journal of Management 1.4 : 403-414.
- Sekaran, Uma. 2016. *Research Methods For Business* (Metodologi Penelitian untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.
- Setyo. 2012. *Pengaruh Iklan Televisi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lux (Survei Pada Pengunjung Mega Bekasi Hypermall)*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol.3 No.1.
- Simamora, Bilson. 2012. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Stanton William, J, 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Sugiyono, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.

Suratni, N. L. S., & Mayasari, N. M. D. A. 2021. *Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food pada Aplikasi Grab di Singaraja*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(1), 50-59.

Susanto, H., Fuadri, F., & Yuliani, Y. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual Di Spbu Pasti Pas Meureubo Kabupaten Aceh Barat*. *Jurnal Optimalisasi*, 2(2)

Swastha, Basu, Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

