

DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman dan Satsipi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ PRESS.
- Ahranjani. (2015). Investigating The Effect Of Electronic Service Quality On Customers' Trust To Retailers. *International Journal of Asian Social Science* ISSN(e): 2224- 4441/ISSN(p): 2226-5139.
- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *EJurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Armaniah, H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Managerial: Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Vol 1 No 6 (2019)*, <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v1i6.74>.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York.
- Assauri, Sofjan, *Manajemen pemasaran: dasar, konsep & strategi Edisi 15* (Jakarta: Rajawali pers, 2017)
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol.2, No. 1, April 2018.
- Bramantyo, B. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Kepercayaan. *Hasanuddin Journal of Business Strategy*, Volume 4.
- Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, Ambar Lukitaningsih 2022, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Equilibrium: *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* p-ISSN 0216-5287, e-ISSN 2614-5839 Volume 19, Issue 02, Juli 2022.
- Carayannis, dkk (2015). *Innovation and Entrepreneurship: Theory, Policy and Practice*. Switzerland : Springer International Publishing.
- Chen, Yu Shan dan Ching H Chang. 2012. Enhance Green Purchase Intentions: The Role of Green Perceived Value, Green Perceived Risk, and Green Trust. *Journal Management Decision*. Volume 50 Nomor 2 Tahun 2012. 0025- 1747
- Chinomona, Richard, and Dorah Dubihlela. (2014). Does Customer Satisfaction Lead to Customer Trust, Loyalty and Repurchase Intention of Local Store

- Brands? The Case of Gauteng Province of South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences* 5(9): 23-32.
- Clarissa Yohana Natalia, NMO. Karini, NPE. Mahadewi 2020, Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel's Billabong vol 8 NO 1 (2020): *JURNAL IPTA (JULY 2020)*
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122
- Doriza (2019). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Trust of Students at University. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, 2nd International Conference on Research of Educational Administration and Management volume 258.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Elrado H., Molden dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15, No. 2.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *JCA Ekonomi*, 1(2), 481-491.
- Hair, Joseph E, Jr et al. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc. California. USA.
- Hamsia, Maradita F, Rusni A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perumda Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 3, No. 2.
- Hashem (2015). The Impact Of Quality Of Services In The Car Rental Companies On Customer Satisfaction. *Journal of International Scientific Publications Economy & Business* ISSN 1314-7242, Volume 9.
- Hersanius Kurnia Peong, I Nengah Dasi Astawa 2023, Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisata Di Desa Adat Wae Rebo. *JAVOK: Jurnal Akademisi Vokasi* ISSN: 2986-1578 Juni, 2023 vol.2 no.1.
- Hidayat, Asep Candra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas

- Azzahra Jakarta). *Majalah Ilmiah Ilmu Administrasi*. Vol. XIII, No. 02, ISSN:1411- 0830.
- Hidayati., Fudholi & Sumarni (2014). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Jurnal Pharmacia*; 4(1): 59-64.
- Horsu, Emmanuel Nondzor, and Solomon Tawiah Yeboah, Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana”, *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III.5 (2015), 1451–64 <http://ijecm.co.uk/wpcontent/uploads/2015/05/3595.pdf>
- Huddin, (2019). Analisis Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bri Syariah. *Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah* Volume 5 Nomor 1.
- Husna, N. (2020). Pengaruh experiential marketing terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Waroeng Kampong Ag One Tulungagung (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Jannatul Ma'wa, Muh. Ichwan Musa, Muh. Ilham Wardhana 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba, *Pinisi Journal Of Art, Humanity And Social Studies*, Vol. 2, No. 6, 2022.
- Jogiyanto, H. M. 2019. *Sistem Informasi Keperilakuan* Yogyakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kusuma, W., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1174–1180.
- Lee, Siew-Peng and Moghavvemi, Sedigheh. 2015. The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks. *Asian Journal of Business and Accounting*.
- Liu, S. et al. (2021) ‘The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust.’, *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58(1–11).
- Maharani, Darmastuti. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang, repofeb.undip.ac.id.

- Manengal (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, Vol. 2 No. 1, 2021 e-ISSN 2723-0112.
- Medan Sinembah Ayu Herdilla Putri, Husnaini 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa, *Jurnal Studi Manajemen* Vol. 2, No. 1, p. 1-6, Januari 2020.
- Molden Elrado H Srikandi Kumadji Edy Yulianto 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No. 2 Oktober 2014.
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2012). Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2012). Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relation panduan efektif pengelolaan hubungan masyarakat*. Bandung: Pustaka Setia.
- Najimdeen, dkk (2021). The Effect of Satisfaction on Trust, Social Identification and Loyalty Amongst International Students in Malaysian Public Universities. *Al-Hikmah International Journal for Islamic Studies & Human Sciences* Vol. 4, No. 3, August 2021 E-ISSN: 2773-5508.
- Normasari, s. (2013). "Pengaruh Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelagi Malang). *Jurnal administrasi bisnis* vol 6 no 1.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* Routledge.
- Osman, Zahir, Ilham Sentosa. 2013. Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tourism. *International Journal of Economics Business and Management Studies - IJEBMS* ISSN: 2226-4809; EISSN: 2304- 6945 Vol. 2, No.1 (January, 2013) 25-37
- Prajalani, Y N. H., & Himawanto, D. A. (2017). Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo. *Indonesian Journal of Disability Studies (IJDS)*, 04 (02): 87-95.
- Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali . *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5(1), 706–733.
- Purwanti Arni dan Rahma Wahdiniwaty. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas

- Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. *JIMM UNIKOM*, 62-75.
- Putri Nilam Kencana. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service di Dealer Honda Wahana Ciputat". *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, Vol 4 No.1
- Rahhal (2015). The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services. *International Journal of Business and Management Invention* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X, Volume 4 Issue 5, May. 2015, PP-81-89.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990. Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>
- Rizqy, R. R., Warso, M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal Of Management*, 2(2).
- Sefaji, Ghavi Yuda., Soedwihajono., dan Nurhadi, Kuswanto. 2018. Kesiapan Aksesibilitas Stasiun Solo Balapan dalam Melayani Trayek Kereta Api Penghubung Bandara Adi Soemarmo dan Kota Surakarta. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif*. 13(1), 51-54.
- Shandy Widjoyo Putro dan Hatane Samuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana 2014, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, (2014) 1-9.
- Sheth , J., N. dan Sisodia, R., S. (2012). *The 4A's of Marketing. Creating Value for Customers, Companies and Society*. New York. Routledge.
- Sholeha , Ludviyatus et al. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Daya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi". *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 12 Nomor 1.
- Sohaib, dkk (2016). Underlying Effect of Customer Satisfaction on Repurchase Intentions: Mediating role of Trust and Commitment. *European Journal of Business and Management* ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.8, No.10, 2016
- Stantia, Yesi Agustin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada Di Cv. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, No. 3: 1-12.

- Stephen Banahene, 2018, The Impact of Customer Satisfaction on Loyalty in the Ghana Perusahaan asuransiing Sector: The Effect of Trust Mediation.
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung:alfabeta.
- Sugiyono.(2011). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2013). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2017). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung.
- Sukmawati, I. dan Massie, J.D.D. (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado”. Jurnal EMBA, Vol. 3. Hal. 729-742.
- Suryati, Lili . 2015. Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sutedi Adrian 2011. Good Corporate Governance. Jakarta: Sinar Grafika
- Titik Wijayanti, 2017, Marketing Plan dalam Bisnis, PT Gramedia, Jakarta
- Tjiptono dan Chandra. (2017). Strategi Pemasaran, Andi
- Tjiptono. 2012 Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. 2014 Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. 2017 Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Totok Adi Hermanto, Trisniarty Adjeng Moelyati, Fitantina 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 7 Nomor 1 2022.
- Utomo, S. B., dan Riswanto, I. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka, Jurnal Syntax Idea, 1(6), 93-118.
- Widyastuti, Sri. 2017. Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jakarta Selatan: FEB-UP Press
- Yoga Wicaksono, Suryono Budi Santoso 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang) Diponegoro Journal Ofmanagement Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015 ISSN(Online): 2337-3792.