

DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAKASSAR JEANS HOUSE KOTA PALU. *Cenderawasih*, 1(1), 37–50.
- Ali, M. (1985). *Penelitian Kependidikan: Prosedur dan Strategi*. Angkasa.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado the Influence of Brand Image, Promotion and Service Quality on Consumer Purchase Decisions on Tokopedia E-Commerce in Manado. *663 Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Anik Lestari. (2013). Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya, a. L. (2013). Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Pla. *A, a. L. (2013). Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya), 11(1).*, 11(1), 1–86.
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135–145.
- Estamarinda, E., Akila, & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manivestsi*, 3(1), 69–82.
- Fahmi, M. R. Z., Winarto, & Herman. (2023). Analisis Perilaku Konsumen Produk Fashion Local Brand Erigo dalam Memutuskan Pembelian Online melalui E-commerce Shopee. *Journal Of Accounting and Business*, 2(1), 64–71.
<https://doi.org/10.30649/jab.v2i1.89>

- Finistiyawan, Y. K. K., & Bessie, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Di Kabupaten Malaka. *JOURNAL OF MANAGEMENT (SME's)*, 12(2), 149–165.
- Giawa, M. O., & Riski, M. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen pada Foto Copy Kurnia Jaya Sangatta. *Jurnal EKSIS*, 18(1), 1–11. <https://doi.org/10.46964/eksis.v18i1.294>
- Hartono, M. (2016). Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 548–562.
- Hermawan, A. (2006). *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Grasindo.
- Jonathan Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Laurentia, W. (2019). *Tangibles , Reliability , Responsiveness , Assurance ,. 2013(Lcc)*, 118–132.
- Margono, S. (2004). *Metodologi penelitian pendidikan: komponen MKDK / S. Margono*. 33281.
- Maulana, A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Johannes, R., ... & Beribe, M. F. B. (2021). *Teori perilaku konsumen*. Penerbit NEM.
- Misbahudin, & Hassan. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT. Bumi Aksara.
- Onata, I., & Mukaram. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Applied Business and Administration Journal*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>

- Pratama, A. Y. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (T. Chandra (ed.); Edisi Revi). Zifatama Publishing.
- Raintung, R. N. R., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*, 2(2), 140–145.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (4th ed.). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1419.3126>
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta.
- Suyono, J., Sukaris, S., & Saputra, D. (2022). Anteseden Kepuasan Pelanggan: Kualitas Pelayanan, Profesionalisme Kerja, Promosi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(02), 87. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v2i02.3676>
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN SERTA KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO PAK MIAD KECAMATAN TAMAN KABUPATEN PEMALANG. *Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 2(2), 91–100.