

### DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. F. (2018). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698–709.
- Ardiansyah, F., & Aprianti, K. (2020). Pengaruh Keragaman Produk dan Lokasi Penjualan Terhadap kepuasan konsumen Pada Kantin Yuank Kota Bima. *Jurnal BRAND*, 2(2), 163–169.
- Arman. (2022). *Introduksi Manajemen Pemasaran* (Yusup (Ed.)). LD Media.
- Avianty, V., & Waloejo, H. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Stove Syndicate Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, 2–7.
- Efendi, N., & Lubis, T. W. H. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ritel. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 12(April), 21–36.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kesembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani, N. A., & Zaman, M. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Express Jakarta. *Jurnal Wacana Ekonomi*.
- Karyadi, F. W., Budiwinarto, K., Rohwiyati, Mulyani, R., & Widayani, A. (2018). Pengaruh Aspek Tangibles , Responsiveness , Assurance dan Emphaty dalam Pelayanan Perbaikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum ( Pdam ) Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mutiara Madani*, 06(2), 150–162.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 14). Erlangga Jakarta, Indonesia. ISBN: 978-602-424-074-6
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). *Pearson Education*.

- Laeli, A. R. (2019). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Koim MWR Waru. 2.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2012). MKTG: Principles of Marketing (7th ed.). Cengage Learning.
- Lauw, J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–7.
- Lusiana, Pada, S., Mustari, Said, M. I., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3, 34–40. <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i2.14307>
- Manap, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302.
- Novitawati, R. A. D., Prihatminingtyas, & Imansyah. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 175–180.
- Paramita, D. W. R., Rizal, N., & Sulistyan, B. R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 3 (3rd ed.)*. Widyagama press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of *Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putranto, A. T., Kumara, D., & Syahria, S. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang EN Dining. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 5, 57–68.
- Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Edisi 1, CV Pustaka Setia. Bandung.
- Rahman, A., Robustin, T. P., & P, R. W. D. (2019). Peran Dimensi *Service Quality* terhadap Keputusan Nasabah PT . Bank CIMB NIAGA Cabang Lumajang. *Journal of Organizational and Business Management*, 4–7.
- Ramadhani, R. K. F., Muttaqien, F., & Irdiana, S. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih

- Tirtoyoso Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*, 17–27.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 28(1), 12.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sustiyatik, E. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhan*, 10.
- Technology, N. P.-J. of E., & 2019, undefined. (n.d.). Pengaruh Model Pembelajaran Picture and Picture Berorientasi Pendidikan Karakter Terhadap Motivasi Belajar IPS Siswa kelas V. *Ejournal.Undiksha.Ac.Id*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-4)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (A. Diana (Ed.); Terbaru). ANDI.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi Di Kota Jambi). *Jurnal Development*, 55–69.
- Vostania, D., Muttaqien, F., & Musringah. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(September), 17–31.
- Wilujeng, S., & Mudzakkir, M. F. (2015). Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Modern Indomaret Kecamatan Sukun Kota Malang. *Modernisasi*, 11, 93–107.