

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Amstrong, G. (2014). *Principle of Marketing. 15th Edition*. Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip and Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Salemba Empat (ed.))*.
- Marlius, D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie "Kbp."* Jurnal Ipteks Terapan, 12(2), 116. <https://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Odunlami, B. (2015). *Impact of Customer Satisfaction on Customer Retention: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State. Nigeria*. International Journal of Managerial Studies and Research, 3(2), 42–53.
- Ofela, H. (2016). *Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 5(1), 1–15.
- Panjaitan, J. E. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Riduwan. (2017). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta.
- Ristiani, I. Y. (2017). *Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro)*. Jurnal Coopetition, 8(2), 155–166.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 7(5), 2442. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i05.p05>
- Saravanakumar, G., & JothiJayakrishnan. (2014). *Effect of service quality on Customer loyalty: empirical evidence from co-operative bank*. International Journal of Business and Administration Research Review, 2(2347), 87–94.
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016b). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In CV Alfabeta. <https://doi.org/https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>
- Suminar, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermarket*. Sekretari, 4(1), 28. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>

Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran*. CV. ANDI OFFSET. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. ANDI.

Verinita, & Irza, F. R. (2018). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Konsep Hotel Syariah (Sharia Compliant Hotel) Survei Pada Konsumen Hotel Bunda Padang*. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 5(2), 163. <https://doi.org/10.24252/minds.v5i2.6312>

Wahab, W. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.

Elrado, M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas*. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(2), 84813.

Yulistria, Prayudi, & Handayani. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Sukabumi*. *Jurnal Akrab Juara*, 8(5), 55.

A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Volume 64, Pp 12-40.

Peter. J. Paul and Olson, Jerry. 2005. *Customer Behavior and Marketing Strategy*, 7.

Mcgraw Hill. Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Volume 3, No 1, Halaman 1- 22.

Shela, A. M 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 2, pp 1-18

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 14. Bandung. Alfabeta

Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor. Ghalia

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisns*. Yogyakarta. Penerbit Andi Sunjoyo, dkk. 2013.

Aplikasi SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 22.0). Alfabeta Bandung

Wibowo, D dan Widyastuti . 2011. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Soto Di Tangerang Selatan*. Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti. Tidak dipublikasikan