

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana Oldy. (2018), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen”, Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Budi Supriono, Poniman. (2017), “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit “NIRMALA SURI” kabupaten sukoharjo”. Jurnal STIE AUB SURAKARTA, Vol 2, No 3 : 1-15.
- Harun, Haidir. (2020), “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Produk Telkom Flexi”. Tesis. Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2019). “Manajemen Pemasaran”. Erlangga, Jakarta.
- Maming, Jumidah. (2019), “Pengaruh Kualitas Layanan, Orientasi layanan, Strategi Harga Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas konsumen Jasa Telekomunikasi di Makassar”. Tesis. Pasca sarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Muhammad, Hendi. (2021), “Analisis Pengaruh Kualitas Hubungan Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”. Tesis. Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Munas dwiyanto bambang, Kurniawan suryono budi, santoso iwan. (2018), “Analisis faktor yang mempengaruhi minat beli ulang produk serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen” Jurnal Studi Manajemen Organisasi, Vol. 4, No. 2, pp. 20-29.

Simamora R, Elisabeth, (2017), “Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen”. Tesis. Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Whidya Utami, Christina. (2015), “Manajemen Ritel”. Salemba Empat.

Wijaya, Tony. (2021), “Manajemen Kualitas Jasa”. Indeks.