

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abukhalifeh, A.N., & AlBattat, A.R. (2017). *Using Structural Equation Modelling To Evaulate The Hotel Restaurants Service Quality Dimensiuns, Satisfaction And Customer's Loyalty. The 5th Tourism and Hospitality International Conference 2017.*
- Adriantantri, E., (2023). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank BPR Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode *Service Quality* (Studi Kasus Tabungan Amanah BANK BPR Syariah kota Mojokerto). *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri.* 3(2). 86-92.
- Apriyanto, E. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen Di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(5) : 1-5.
- Angely, G., Tampi, J R E., & Mukuan, D D S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8 (2): 51-59.
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *JIHPP : Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik*, 1(2) : 225-234.

- Angka, A F S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wom Finance. *Jurnal Kewirausahaan*, 8 (8): 91-100.
- Arita, N., et al. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. *VitaMedica : Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 2 (2): 8-17.
- Arochman, M., & Tamonsang, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Berpindah Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Jatimulyo Malang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediating. *Jurnal GeoEkonomi*. 12(1). 17-24.
- Austin, T. (2021). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6 (1): 22-27.
- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *JOM FISIP*, 5 (1): 1-13.
- Budianto, A. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak.
- Cahyani, A. Rahayu, W.I. & Fatonah, Rd. N.S. (2020). *Panduan Pembuatan Dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Weighted Product Pada PT. CDA*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Effendi dkk. (2022). *Strategi Pemasaran*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.

- Evi T., & Rachbini, W. (2023). *Partial Least Squares (Teori dan Praktek)*. Klaten: CV. Tahta Media Group.
- Farhat, L., & Marnas. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt. Tampalo Jambi. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(3), 843–854.
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling*. Banten: Universitas Terbuka.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gultom, D.K., Arif M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister manajemen*. 3(2). 171-180.
- Hadi, N., & Tarwan, O. (2018). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 6 (2): 1-16.
- Hartono, K., & Wahyono. (2018). The Influence Of Satisfaction, Variety Seeking, And Alternative Attractiveness To Switching Behaviour Through Switching Intentions. *Management Analysis Journal*, 7 (3): 363-373.
- Heizer, J., & Render, B. (2006). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Idrus. S.A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*. Malang: MNC Publishing.
- Indrasari M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Istiana, M N., Ahmad, L O A I., & Liaran, R D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1 (2): 24-31.
- Jannah, N. (2020). Pengaruh Marketing Communication Terhadap Customer Satisfaction Pada Perusahaan Jasa PT. Aaji Manulife Surabaya. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(11) : 1547-1557.
- Karim, D., Sepang, J.L., & Limanauw, B. (2014). *Marketing Mix* Pengaruhnya Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Manado Sejati Perkasa Group. *Jurnal EMBA*. 2(1). 421-430.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kurniasari, F. & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2) : 112-125.
- Lastu, N. P. (2023). Analysis of influence factor of service quality and taxpayer satisfaction in reporting e-SPT. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 22(1): 80-91.
- Mandhani, J., Nayak, J.K., & Parida, M. (2020). *Interrelationships Among Service Quality Factors of Metro Rail Transit System: An Integrated Bayesian Networks and PLS-SEM Approach. Transportation Research Part A-Policy and Practice*. 140. 320-336.
- Minor, M., & C. mowen, J. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

- Nelloh, L.A.M., & Liem, C.C.P. (2011). Analisis *Switching Intention* Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal manajemen Pemasaran*. 6(1). 22-31.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 6(2). 1-9.
- Nurhayaty, M. (2022). Strategi *Mix Marketing (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence)* 7P Di PD Rasa Galendo Kabupaten Ciamis. *Jurnal Media Teknologi*. 8(2). 119-127.
- Rachmat, Z., Jauhar, N., Januardani, F.D., Warpindyastuti, L.D., Sudirjo, F., Fauzan, R., haryanti, I., Ekopriyono, A., & Ashari, D.R.W. (2023). *Strategi Pemasaran*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Safitri, Y. H. (2017). Security and Ease of Use Effect on Customers' Satisfaction Shopping in Tokopedia. *Journal of Resources Development and Management*, 33, 20-29.
- Salsabillah, F.M. et al. (2022). The Influence of Service Quality and Security on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kabanjahe Branch. *The 1st Proceeding of The International Conference on Economics and Busines*, 1(2) : 698-712.
- Sari, R.N., & Hayati, R.S. (2019). Penerapan Metode *Simple Additive Weighting* Dalam Pemilihan Rumah Kost. *Cogito Smart Journal*. 5(2). 2015-226.
- Sarwono, J. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: ANDI.

- Septiani, R. (2020). Pengaruh *E-Service Quality*, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 17(2). 98-108.
- Siagian, S.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2006). *Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunanto, et. al. (2015). Pengaruh Kredibilitas Perusahaan Asuransi Dan Differensiasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Ace Jaya Proteksi Semarang. *Jurnal of Management*, 1(1).
- Suparto, L L M., & Rusdiana, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Encounter terhadap Niat Beralih: Sebuah Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada pengunjung Hotel Fitra dan Hotel Garden Majalengka). *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 3 (2): 631-650.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vidianti, C., Ramdan, A.M. Martoyo, A., Surpiyadi, A., Susanti, L., Siwiyanti, L., Digantara, A.R., Fahdillah, Y. & Hikmawati, E. (2023). *Manajemen Usaha Jasa*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Wibowo, A.H., Alwie, A.F., & Putro, T.S. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Rumah Kos Di Panam Pekanbaru Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai

Variabel Mediator Pekanbaru. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*. 5(1), 67-80.

Wijaya, H., Beik, I S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3 (3): 417-426.

Yamin, S. (2023). *Olah Data Statistik SMARTPLS 3 SMARTPLS 4 AMOS & STATA (MUDAH & PRAKTIS) EDISI III*. Bekasi: Dewangga Energi Internasional Publishing.

Yudiatma, F., & Triastity, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15 (3): 346–353.