

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh service quality (tangible, *empathy*, *Reliability*, responsiveness dan assurance) terhadap customer satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Azhar, K., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2026). *View of Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Laaroiba.com. <https://journal.laaroiba.com/index.php/alkharaj/article/view/5232/3868>
- Fadilla, A. R., Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kuantitatif: Tahap Pengumpulan Data.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Gaudentia Beauty Centre Bandung* (Hersusetiyati, Ed.).
- Hanawidjaya, R. R., Sindrawati, S., Sumiati, N., & Barokah, R. A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Niaga Nusa Abadi Subang. *Jurnal Economina*, 1(2), 203-218.
- Jasmalinda, J. (2021). Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, Responsiveness, Assurance Dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157-2164.
- Jasmine, P. D. (2026). *View of Pengaruh Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara*. Politeknikpratama.ac.id. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jupiman/article/view/4133/4044>
- Jurnal, H., Saputri, M., & Jakfar. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sucofindo Bagian SBU Mineral. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sucofindo Bagian SBU Mineral*, 10(2).
- Kapiso, L., & Andriana, R. (2026). *View of Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan D'Talaga Restaurant dan Villa's Kotamobagu*. Ilmudata.co.id. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/1747/1135>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management 16e (16e ed.)*.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Mastra, D., Partina, A., & Bunga, A. (2025). CAKRAWANGSA BISNIS Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari Di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanjungsari Di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta*, 6(1).

- Metayunika, V., & SANTOSA, S. B. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Media Bina Ilmiah*, 17(5), 795-802.
- Nirawati, L., & Fauziah, S. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE UNICOM CARE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN HUAWEI DI SURABAYA (Studi kasus pada UNICOM CARE Plaza Marina Surabaya)*.
- Permana, I., Suryaman, & Febrian, F. (2026). *View of Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Pada Rsud Waled Kabupaten Cirebon)*. Greenationpublisher.org. <https://greenationpublisher.org/JGIA/article/view/99/59>
- Prasmono, A. S. P., & Ahdika, A. (2023). Analisis Regresi Berganda pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Fisik Preservasi Jalan dan Jembatan Di Provinsi Sumatera Selatan: Analisis Regresi Berganda. *Emerging Statistics and Data Science Journal*, 1(1), 47-56.
- Putri, A. R. M., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 767–772.
- Rachman, A., Yochanan, E., Samlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Karawang: CV Saba Jaya Publisher.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sajidah, R. S., & Aulia, P. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan pada layanan GrabFood. *ProBank*, 6(2), 179–191.
- Sakinah, D. N., Rum, M. R., & Nursanty, O. E. (2026). *View of Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Unit Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. Hafiz*. Ympai.org. <https://journal.ympai.org/index.php/jmsi/article/view/2/6>
- Sambara, J., dkk. (2021). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Cafe 3.AM Koffie Spot Manado*. *Jurnal EMBA*, 9(4), 127–138.
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata*, 1(1), 290–302.
- Septiana, S., & Alie, J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *MBIA*, 22(2), 325-339.
- Sugiyono. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2, Cetakan ke-7). Alfabeta.

- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116.
- Swarjana, I. K., & Skm, M. P. H. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi.
- Syahsudarmi, S. (2026). *View of The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study*. Adpebi.com. <https://journal.adpebi.com/index.php/ijibr/article/view/253/298>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (edisi 5). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (A. Diana (ed.); 4th ed.). Andi Offset.
- Verawaty, V., Saeni, N., Singkeruang, A. W. T. F., Kausar, A., & Mattarima, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 238–253.
- Widyaningrum, I. D. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. *Jurnal STEI Ekonomi*, 20, 1–22.
- Wuryano, G. A., Dewi R, W., & Handoko, Y. (2026). Pengaruh Tangible, Emphaty, *Reliability*, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Luwes Pati. *S2asia.ac.id*.
- Hernikasari, I., Hapzi Ali, & Hadita, H. (2022). Determinasi Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Bear Brand: Analisis Harga Dan Kualitas Produk (Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 437–450. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.1004>
- Andyan Pradipta Utama. (2023, April 10). *Manajemen Pemasaran Konsep dasar dan ruang lingkup*. Researchgate.
- Firdausi, S., Lumentahr, N., Program, S., Ekonomi, P., Stie, J., & Bulan. (2022). Analisis Karakteristik Sosial Ekonomi Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran Pada Pengunjung Baliem Cafe Hotel Horison Ultima Timika [Review Of Analisis Karakteristik Sosial Ekonomi Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran Pada Pengunjung Baliem Cafe Hotel Horison Ultima Timika]