

## Daftar Pustaka

- Barata, A. A. (2015). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2017). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4.1*, 37–44.
- Ismail, Taupik, & Ramayani, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora 6.1*, 54–57.
- Kotler, & Keller. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kunto, & Sondang. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2 No 1*.
- Lubis, Syahri, A., & Andayani, N. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration 1.2*, 232–243.
- Mardo. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa (Cetakan 1; Sartono, ed.)*. Yogyakarta: deepublish.
- Mukarom, Z., & Muhibudin, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:

CV Pustaka Setia.

Panjaitan, Erdipa, Rosmala, & Angelia, N. (2019). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat*. 32–38.

Saripudin, A., Wawan, O., & Nunung, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 2.1, 48–57.

Sasongko, Felita, & Hartono, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Surabaya: Universitas Kristen Preta*.

Sudaryono. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN TEORI & IMPLEMENTASI* (F. Sigit (ed.); 1 ed.). C.V ANDI OFFSET.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)* (Cetakan ke). : CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Suryadharma, Widya, I. W., & Nurcahya, I. K. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur*. 296–372.

Suryati, & Lili. (2015). *Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Cetakan 1*. Yogyakarta: Deepublish.

Tjiptono. (2017). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi.