

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianingsih, E. A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel CV. Panca Indra Abadi Wisata Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(2).
- Amalia, N. M., Sucihatningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan BUMDES. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170-180.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Emmywati, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 1(3).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Fahruraji, F., Akhmad, B. A., & Syafari, M. R. (2022). Service quality of the university library technical implementation unit Lambung Mangkurat Banjarmasin. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6(1), 7-17.

- Febrina, R. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi. *El-Kahfi| Journal of Islamic Economics*, 1(01), 22-35.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Hidayah, I., Ariefiantoro, T., Nugroho, D. W. P. S., & Suryawardana, E. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus Pada Pudanis Di Kaliwungu). *Solusi*, 19(1).
- Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- 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.
- Kasmir. 2019. *Analisis Laporan Keuangan. Edisi Pertama. Cetakan Keduabelas*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, P & Amstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2.*Jakarta: PT. Indeks.

- Lolang, E. (2014). Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif. *Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(3), 685-695.
- M Allo, Y. R. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat. *Ekonomika Journal*, 4(2), 34-44.
- Mohamad, R., & Rahim, E. (2021). Strategi bauran pemasaran (marketing mix) dalam perspektif syariah. *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2(1), 15-26.
- Pawestriningtyas, N. C., & Suadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Primadi, R., Simanjuntak, M., & Muflikhati, I. (2021). Faktor penentu kepuasan dan minat kunjung ulang ekowisata. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 7(1), 110-110.
- Saputra, S., & Sihombing, T. Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pergudangan Pada Pt Agility International Cabang Surabaya. *Pro Mark*, 10(2).
- Saraswati, E. (2022). Market Orientation, Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Study on Sharia Banking in Indonesia. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(1), 26-41.
- Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatera Law Review*, 2(2), 246-257.
- Sarwono, J. (2016). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Solaiman, A. (2019). Pengaruh Kompetensi, Empati, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada CV. Karya Alam Abadi (KAA) Sampang Cilacap Jawa Tengah. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(2), 6-15.
- Sriyanto, A., & Utami, D. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dadone Di Jakarta. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 5(2), 163-175.
- Stanton, William J. (2012). Prinsip pemasaran, alih bahasa : Yohanes Lamarto. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, D. (2014). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, konsep, strategi, dan kasus.
- Tjiptono, Fandy. (2016). Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38-45.
- Wiyono, B. (2020). Produk-Produk Jasa Pendidikan. *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 35-45.
- Wona, M. L. N., Timuneno, T., & Fanggidae, A. H. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Buku Suci Kupang. *GLORY: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 2(1-Mar), 63-77.
- Yuniar, V., & Setyorini, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Emkl Saputra Trans Abadi Cirebon. *eProceedings of Management*, 2(3).

Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 26-38.

