

## DAFTAR PUSTAKA

Auziqni, R. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lia Salon Beauty di Kecamatan Lembeyan Kabupaten Magetan. *Jurnal Ekonomi Manajemen* .

Farida, U. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press.

Jayanti, R. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen* .

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Yogyakarta: Erlangga.

Krisdianti, D. L., & Sunarti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 70 No. 1 Mei 2019* .

Lestari, Z. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Kasus di Naava Green Ponorogo. *Jurnal Ekonomi Manajemen* .

Metayunika, V. (2013). Analisis Pengaruh Kaulitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* .

Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari-Juli 2015* .

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: ANDI.

Wahyuni, A. T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 2, Februari 2016* .

<https://www.pojokbisnis.com/pemasaran/ini-dia-6-tujuan-pemasaran>

<https://www.langitbabel.com/pasal-246-kuhd-tentang-asuransi/>

<https://pendidikan.co.id/pengertian-konsumen-jenis-hak-kewajiban-dan-menurut-ahli/>