

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang). Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, 185.
- Aditia, I., & Suhaji. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada ud pandan wangi semarang. *Ekonomi*, 1–19.
- Agus Dwi Cahya, Muinah Fadhilah, Sahilah, & Karyaningsih. (2021). Transformasi Manageria Transformasi Manageria. *Journal Of Islamic Education Management*, 2(1), 57–72. <https://doi.org/10.47476/manageria.v3i1.2093>
- Almeida, C. S. de, Miccoli, L. S., Andhini, N. F., Aranha, S., Oliveira, L. C. de, Artigo, C. E., Em, A. A. R., Em, A. A. R., Bachman, L., Chick, K., Curtis, D., Peirce, B. N., Askey, D., Rubin, J., Egnatoff, D. W. J., Uhl Chamot, A., El-Dinary, P. B., Scott, J.; Marshall, G., Prensky, M., ... Santa, U. F. De. (2016). No Title. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- 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. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23562.51-59>
- Arifuddin, Anugrah Ilahi, A. A., & Alimuddin, F. (2022). Evaluasi Kinerja Keuangan Berdasarkan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT. Bosowa Asuransi Di Makassar. *Accounting, Accountability, and Organization System (AAOS) Journal*, 4(1), 35–49. <https://doi.org/10.47354/aaos.v4i1.421>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994). Improving service quality in America: Lessons learned. *Academy of Management Perspectives*,

8(2), 32–45. <https://doi.org/10.5465/ame.1994.9503101072>

Brilliance, I. H., & Sherly, T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.

Budianto, H. J., & Tantra, E. C. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Maxxiklin Surabaya. *Journal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(1), 137–151.

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>

Cendriono, N., & Eka Ardiana, T. E. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dawet Jabung yang Dilihat dari Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(2), 188. <https://doi.org/10.29040/jap.v18i2.120>

Damayanti, M. R. (2021). Analisis Pengaruh Risiko Kredit, Rasio Margin Bunga Bersih, dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Bank BUMN yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2020. *SIMBA (Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 3)*, 10–27.

Darmawansah, D. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Pakan Ternak Annisa Parepare. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 185–191. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/2544%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/2544/1711>

Date, R., & Search, Q. (2019). *No Title*. 1–154.

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

Edyansyah, T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan SPBU Pantan Labu Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5(2), 95–104.
- Fadhlurrahman, A., & Tantra, T. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 595.
- Fadjarajani, S., Rosali, E. S., Patimah, S., Liriwati, F. Y., Nasrullah, Srikaningsih, A., Daengs, A., Pinem, R. J., Harini, H., Sudirman, A., Ramlan, Falimu, Safriadi, Nurdiani, N., Lamangida, T., Butarbutar, M., Wati, N. M. N., Rahmat, A., Citriadin, Y., ... Nugraha, M. S. (2020). Metodologi Penelitian: Pendekatan *Multidisipliner*. In *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*.
- Fauzi, A., & dkk. (2022). Metodologi Penelitian. In Suparyanto dan Rosad (2015).
- Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 152–159. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>
- Gerson, S. L., & Magasanik, B. (1975). Regulation of the hut operons of *Salmonella typhimurium* and *Klebsiella aerogenes* by the heterologous hut repressors. *Journal of Bacteriology*, 124(3), 1269–1272. <https://doi.org/10.1128/jb.124.3.1269-1272.1975>
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4, 714–723. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Hardani et al. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *LP2M UST Jogja (Issue March)*.
- IMP, R., & Dewi, A. S. (2012). Pengaruh inflasi, pertumbuhan ekonomi, dan investasi terhadap pengangguran di Indonesia. *Eko-Regional*, 7(1), 29–36.

- Iriani, & Yulianto, &. (2018). Pengaruh Pengelolaan Kualitas Layanan Melalui Program Pertamina Way terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Citra SPBU Pertamina (Studi pada SPBU Pasti Pas di Surabaya). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 2(2), 107. <https://doi.org/10.26740/bisma.v2n2.p107-120>
- Irwana, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar. *Management Analysis Journal*, 15 (1)(235), 62. [http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS - RJ/RBG/RBG 1995 v57_n1.pdf%0Ahttps://periodicos.ufpe.br/revistas/rbgfe/article/view/234295](http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS-RJ/RBG/RBG-v57_n1.pdf%0Ahttps://periodicos.ufpe.br/revistas/rbgfe/article/view/234295)
- James W, Elston D, T. J. et al. (2022). No Title No Title No Title. In *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology*.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing. Fourth European Edition. In Pearson (Vol. 38, Issue 151)*.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda. *E Journal Administrasi Bisnis*, 4(1), 222–236. [https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal Silvia Nila Krisnawati \(03-08-16-04-00-04\).pdf](https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal%20Silvia%20Nila%20Krisnawati%20(03-08-16-04-00-04).pdf)
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen*,

Ekonomi, & Akuntansi (MEA), 7(2), 1645–1661.
<https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>

Muzayyanah, S. A. Q. (2021). Penegakan Hukum Administratif Usaha Pertamina Tanpa Izin Usaha Di Kota Surabaya. *Novum: Jurnal Hukum*, 1–14.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/36595>

Noor 2010. (n.d.). Manajemen pemasaran.pdf.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46.
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>

Rahmadina, R., & Millanyani, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tebu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 857–877. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2439>

Rokhman, O., Ningsih, A. N., Augia, T., Dahlan, H., Rosyada, Amrina, Putri, Dini Arista, Fajar, N. A., Yuniarti, E., Vinnata, N. N., Pujiwidodo, D., Ju, J., Wei, S. J., Savira, F., Suharsono, Y., Aragão, R., Linsi, L., Editor, B., Reeger, U., Sievers, W., Michalopoulou, C., Mimis, A., ... Devita, M. (2020). No Title. *Jurnal Berkala Epidemiologi*, 5(1), 90–96.
<https://core.ac.uk/download/pdf/235085111.pdf>
<http://www.kemkes.go.id>
<http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK> No. 57 Tahun 2013 tentang PTRM.
https://www.kemenpppa.go.id/lib/uploads/list/15242-profil-anak-indonesia_-2019.pdf

Sahir. (2022). Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di

Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke *Repository* UMA pada tanggal 27 Januari 2022.

Sakinah. (2019). No TitleEAENH. *Ayan*, 8(5), 55.

Sani, I., Saskia, S., & Syahyunan, S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Medan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 333–346. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.580>

Saragih, H. (2015). Analisis Strategi Penetapan Harga Dan Pengaruhnya Terhadap Volume Penjualan Pada Pt. Nutricia Indonsesia Sejahtera Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 1(2), 197048.

Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>

Sugiarto. (2016). No Title No Title No Title. 4(1), 1–23.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2nd ed). *In Data Kualitatif*.

Sundah, A. R. (2012). Studi Observasi Konten Iklan Berdasarkan Durasi Dan Jam Tayang *Prime Time* (Kasus Pada Iklan Televisi Di Trans7). *E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 1–135. <http://e-journal.uajy.ac.id/980/>

Swastha, Basu, I. (2014). Manajemen Pemasaran Modern. *Liberty*, Yogyakarta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Tang, X. X., Suo, J., Li, C., Du, M., Wang, C., Hu, D., Duan, C., Lyu, Y., Liu, X., Suo, X., Kang, H. K., Kim, C., Seo, C. H., Park, Y., Zczerba, A. S., Uwana, T. K., Ednarczyk, M. B., Zhao, L., Yang, M., ... Kuwana, T. (2018). No Title. *BMC Microbiology*, 17(1), 1–14.

<https://doi.org/10.1016/j.biotechadv.2018.09.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.bbamem.2015.10.011><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27100488><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26126908><http://dx.doi.org/10.1016/j.cbpa.2017.03.014><https://doi.org/>

Yulianingsih, T., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Servqual* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Magelang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 139–152.

