

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Purnomo Setiady dan Usman, Husaini. 2017. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Alma H. Buchari. 2017. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Alma H. Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Astianti, Purwadani. 2018. Kualitas Layanan pada Wahana Prestasi logistik Yogyakarta (Studi Kasus pada PT Wahana Prestasi Logistik Yogyakarta). Yogyakarta
- Bashir Ahmad Fida, Umar Ahmed, Yousuf Al Balushi, dan Dharmendra Singh. (2020). *impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the sultanate of man*
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. 2018. Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches (4th Edition ed.). California: Sage Publishing.
- Dawi, Norazryana Mat. 2018. *The influence of service quality on customer satisfaction and customer behavioral intentions by moderating role of switching barriers in satellite pay tv market.*
- Dewi, Sari Puspa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Unit SMA – Alumni Kota Bandung Tahun Ajaran 2019 – 2020.
- Donni Juni Priansa. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fahri, Alwi 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rajawali Nusindo Cabang Bandung Di Wilayah Bandung : Universitas Telkom.
- Fatihah, N., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan PT. PLN Udiklat Jakarta. Universitas Telkom.

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Henti, Rhava Kurnia. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas (Studi Pada Mahasiswa PTS Bandung Pengguna Jasa Layanan Kurir J&T Express Bandung)
- Herlina, V. 2019. Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. Jakarta: Gramedia.
- Herrhyanto, N. 2017. Analisis Data Kuantitatif Dengan Statistika Inferensial (1st Ed.). Bandung: Yrama Widya.
- Hilary, Laisak Adler, Rosli, Anita & Sa`adi Nurzalikha. (2020) The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia
- Indahingwati, A. 2019. Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling. Surabaya: CV Jakad
- Ismail, Taupik dan Yusuf, Ramayani. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung
- Isra, Jose Muhammad. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Uber Car
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kusumah, Yusdika Maulana. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Primajasa Perdanaraya Utama
- Lestari. 2020. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika. Vol.18 No. 2 September 2020.
- Lubis, Syarhi dan Andayani Rahmah 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.

- Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung: Alfabeta
- Marnovita, M. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmiah Psikologi Vol 8 No.1
- Michelle dan Siagian, H. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. AGORA Vol. 7, No. 1.
- Nasrul, Febtra Aditya. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Eiji Cuts Barbershop Bandung.
- Ni Luh Desiyanti, I Nengah Sudja, Luh Kadek Budi Martini. 2018. *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh)*.
- Setyo, P.E., 2017. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, 1(6), pp.755-764.
- Poluan J. E. Areros W. A. Punuindoong A. Y. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Golden Supermarket Manado. Jurnal Administrasi Bisnis
- Priansah, Doni. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Alfabeta:Bandung
- Priyatno, Duwi. 2018. SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum. Yogyakarta: Andi.
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. 2017. Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung : Alfabeta
- Riyanto, Andi. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis Vol 2 No.1

- Sadiqin, M. Hanis. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air.
- Sholeha, Ludviyatus, Djaja, Sutrisno dan Widodo, Joko. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Di AHHAS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.
- Siroj, S, Nurwidiawati, D dan Mailani, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Singanglaya Cipanas.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. PT Indeks Kelompok Gramedia:Jakarta
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2019. Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta : Andi
- Triannah, L, Pranitasari, D dan Marichs, Siti, Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D`besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan).
- Ulya, Hafiz. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mynet.
- Vivi Herlina. (2019). Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 61-80