

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(2).
- Alma, P. D. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andre, J. K.-k. (2020). Analysis Service Quality Towards Customer Satisfaction. *International Journal of Social Management Studies (IJOMAS)*, 1(1).
- Bambale, S. A. (2020). How Service Affects Customer Satisfaction: A Study of Malaysian Electric Train Service (ETS). *International Business and Management*, 1-7, 3(2).
- Darmawan, Z. C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomi dan Bisnis Islam*, 107-115, 3(2).
- Dawit, J. B. (2018). The Effect of Perceived Service Quality on Customer SAtisfaction in Private Commercial Banks of Ethiopia: The Case of Selected Private Commercial Banks at Dire Dawa Administration. *Business and Economics*, 9(2).
- Djaslim, S. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu.
- Fahmi, I. (2016). *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (cet. ke-8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmawanti, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Raja Grafindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management*. Englang: Pearson Education.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management 15 Edition*. England: Pearson Education.
- Kotler, P. &. (2018). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi 12. Alih bahasa oleh Benyamin Molan*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Pearson Education.

- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Khalifah Mediatama.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Murdifin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *Manajemen*, 23-33, 1(2).
- Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Prihandoyo, C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Geo Ekonomi*, 7(1).
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS Praktis Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Setiawan, A. Q. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sholeha, L. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 12(1).
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Banten: Andi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. &. (2016). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi ke - 4*. Yogyakarta: Andi Offset.

