

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, R, *et al.* (2021). *The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. IJSSB, Vol. 05.*
- Alma H. Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung : Alfabeta.
- Ahmad, K. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Puji Lestari Majalengka.* Vol. 04. No. 12.
- Armayati, A. (2019). *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan di Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan.* *E-Proceeding of Management6 (1): 131–138.*
- Fitria, N. A. (2020). *Analysis Of The Effect Of Employee Service Customer Satisfaction And Wom Intention At Casual Dining Restaurants In Jakarta.* *IPTEK.* Doi:10.12962/j20882033.v31i1.6328.
- Gusmita. (2021). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Keterlibatan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.* *Jurnal Aplikasi Teknologi Pangan 4.*
- Haerul. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mas Kuning-Kuning Kota Palopo.* Skripsi. *Palopo : Institut Agama Islam Negeri.*
- Handayani, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 212 Mart Sudirman Palembang.* Skripsi. *Palembang : Universitas Islam Negeri Raden Fatah.*
- Kadir. (2016). *Statistika Terapan: Konsep, Contoh, dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian.* *Rajawali Pers.*
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management, 15th. Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.*
- Kotler, , Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 jilid 1.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles Of Marketing. Edisi 14, Prentice-Hall Published.*
- Kotler; , Philip; , Armstrong; , Gary. (2017). *Principles of Marketing, 12th. Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran.* Jakarta : Erlangga.
- Kurdi, B. A, *et al.* (2018). *The Impact Of Employee Satisfaction On Customer Satisfaction: Theoretical And Empirical Underpinning.* *Management Science Letter.* Doi: 10.5267/j.msl.2020.6.038.
- Lestiyono, U. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen CV. Multi Usaha Raya Jepara.* Semarang : *Universitas Negeri Semarang.*
- Mahira, *et al.* (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome.* *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi, Vol. 02.*
- Maramis, F. S, *et al.* (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Air Manado.* *Jurnal EMBA.* Vol. 06. No. 3.
- Marnovita. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.* *Psikoborneo, Vol. 08, No. 1.*
- Mawardi, A. (2022). *Kualitas Pelanggan Sebagai Dampak Dari Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan.* *Jurnal ekonomi dan bisnis, Vol 09, No. 2.*

- Michelle & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. *Jurnal AGORA*, Vol 09. No. 2.
- Narimawati, & dkk. (2020). Metode Penelitian Dalam Implementasi Ragam Analisis. *ANDI*.
- Nguyen, Q. N, *et al.* (2021). *The Effect of Employees' Job Satisfaction on Customer Satisfaction. Journal Of Asian Finance, Economic And Business*, Vol. 08. Doi:10.13106/jafeb.2021.vol8.no12.0253
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia. Skripsi. *Bengkulu : IAIN*.
- Nurhidayati, Yuliantari. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Fish Street* Cabang Tebet. Skripsi. *Widya CiptaII (1)*.
- Pantilu, Dealisna, *et al* (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *EMBA*, Vol. 06.
- Persada, & Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent. Raja Grafindo*.
- Priansah, Doni. (2017). Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. Alfabeta : Bandung.
- Priyatno. (2018). SPSS. *ANDI*, 107.
- Setiawati, Leedi & Ari. S. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ella Skincare Di Cabang Gentan. *JEAM*, Vol. 21. No. 1.
- Suatmodjo, F. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina. *AGORA*, Vol. 05.
- Sugiyono. (2013). *Alfabeta*, 250.
- Sugiyono. (2014). Statistika Untuk Penelitian. *Penerbit CV. ALFA BETA*, 3.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta
- Sumertana, I. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Waterpark Seririt Singaraja. *JPPE*, Vol. 07. No. 2.
- Supangkat, D. A, *et al.* (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal riset manajemen. Malang : Universitas Islam Malang*.
- Surahman, I. G. N, *et al.* (2020). *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 7. Doi:10.22225/jj.7.1.1626.46-52.
- Suryani. (2017). Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah. *Prenadamedia*.
- Tjiptono, F, & Diana, A. (2018). Pelanggan puas? Tak cukup. *ANDI*.
- Tjiptono, F. (2016). Service, Quality & satisfaction. *ANDI*.
- Trisliantanto, D.A. (2020). Meteologi Penelitian. *ANDI*.

Wardani, T. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. Skripsi. Medan : UIN Sumatera Utara.

Zikmund, & Babin. (2013). Business Research Methods. *CENGAGE: Learning Custom Publishing*.

<https://penelitianilmiah.com/pengertian-kerangka-berpikir-menurut-para-ahli/>

<https://penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-kualitatif/>