

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriya Santi (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin Jurnal ilmiah ekonomi bisnis, Jilid 6 Nomor
- Brahma, Kadek Shiro Wididana. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 3, No. 1, hal. 78-93
- Broto, B. E. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat, Journal of chemical information and Modeling, 53(9), 1689-1699
- Danang, Sunyoto. 2012. Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen. PT buku seru. Yogyakarta
- Darmadji, Tjiptono.; dan Faksruddin, Hendy M. 2012. Pasar Modal di Indonesia. Edisi ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- Dika Lambang Krisdianti dan Sunarti (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Pizza HUT Malang Town Square. Journal Administrasi Bisnis, 70(1), 36-44
- Djarwanto dan Subagyo, 2005. Statistik Induktif. Edisi Kelima. BPF. Yogyakarta.
- Doni Marlius (2018) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE "KBP" Jurnal Ipteks Terapan, 12(2), 116.
- Fitriana, Stella. 2013. Pengaruh efektivitas iklan terhadap minat beli yang dimediasi oleh citra merek. Skripsi fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griselda, G., & Panjaitan, T. M. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. DeReMa Jurnal Manajemen. 2(1) Januari: 39-62
- Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra (2015) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan "Jurnal Bisnis & Akuntansi" 6(2), 32.

- Khoirista, Yulianti, Mawardi (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya) Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya ,25(2).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. "Marketing Management Edisi 16". New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Mira, Djunaedi, Ria Lestari Pangastuti (2020) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi. Volume 1 Nomor 2.
- Mulyawan, Ali dan Sidharta Iwan. 2013. Determinan Kualitas Layanan Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. Jurnal Computech dan Bisnis, Vol. 8, No. 1, Hal. 13-24
- Ngesti D. Prasetyo, 2006, Sistem Pemerintahan Desa, Makalah.
- Nursyamsi, Mahfudnurnaja muddin , Serlin Serang, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit cepat aman (KCA) pada perum pegadaian Makasar, Enter Of Economic Student Journal, Volume 2. NO. 2
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265-289.
- Tjiptono & Chandra, G. ( 2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Intan Purnama Sari ( 2020 ) The Effect Of Service Quality, Customer Satisfaction And Trust On Customer Loyalty In Pt Teleperformance Indonesia. Journal Management And Science, Vol 1 278-283
- Rista Nurdiansari, Farida Indriani ( 2021 ) *Study Of Percieved Online Convenience and Customer Satisfaction Toward Behavioral Intention In Online Shop. International Journal Of Economics, Business and Accounting Research.* Vol 5, Page 399-409