

DAFTAR PUSAKA

- Achmad, Y. (2017). Kualitas Pelayanan. *Jurnal Achmad Yasin*, 50-62.
- Ahyari, A. (2002). *Manajemen Produksi : Perencanaan Sistem Produksi*. Yogyakarta: BPFE.
- Anggawisastra, R. S. (2006). *Teknik Perancangan Sistem Kerja*. Bandung: ITB.
- Assauri, S. (1995). *Manajemen Produksi & Operasi*. Jakarta: LPFE.
- Asti, E. &. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan harga terhadap kepuasan konsumen*.
- Baroto, T. (2002). *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Buchari, A. H. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ernawati, D. (2019). *Pengaruh kualitas produk, inovasi dan promosi terhadap keputusan pembelian produk Hi Jack sandals Bandung*. Bandung.
- Fandy, T. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy, T. (2012). Faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Manajemen Pelayanan*, 182 - 189.
- Fandy, T. (2014). Karakteristik Pelayanan. *Management Jasa*, 180-185.
- Fandy, T. (2015). Dimensi Kualitas Pelayanan. *Kualitas pelayanan*, 170 - 175.
- Fandy, T., & Chandra. (2011). Indikator Kepuasan Pelanggan.
- Fandy, T., & Dita. (2016). Dimensi Kualitas Produk. *Jurnal Dita*, 16 - 22.
- Fitzsimmons. (2011). Pengertian Kualitas Pelayanan. *Sulastiyono*, 35 - 36.
- Gofur, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Yogyakarta.
- Hadiwijaya, D. (2020). erilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management Sebagai Dampak Dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan Bank Dan Teknologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Kota Tangerang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10-20.
- Herlambang, S. M. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.

- Ismaniah, I. A. (2020). *The Impacts On Leadership, Official's Competence, Organizational Culture And Participation Of People Toward The Quality Of Integrated Licensing Services On Trading Business License (Siup)*. Bekasi: Scientific Research Jurnal.
- Kasmir. (2017). *Customer Servis Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, & Keller. (2007). Ciri-ciri Pelanggan yang merasa puas.
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). PENGARUH KUALITAS PRODUK HARGA FASILITAS DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Ilmu dan Reser Manajemen, IV*, 1-17.
- Marlina, A. &. (2018). *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*.
- Marsum, A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya Edisi Empat*. Yogyakarta.
- Parasuraman. (2011). *lima kesenjangan kualitas pelayanan*.
- Parasuraman, & Berry. (1985). A Conceptual model of Service Quality and its Implication.
- Ramadhan , M. R., & Arifiansyah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sofia Restorantn Jakarta. *Ilmiah Multi Disiplin Indonsia, I*, 1667-1682.
- Rohaeni, H. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ecodomica.
- Rohman , M. L., & Suji'ah, U. (2021). Kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan rumah makan Griya Dahar Mbok Sum. *Competency Of Business, V*, 64-76.
- Saidani, B. (2012). ENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DANMINAT BELI PADA RANCH MARKET. *Riset Manajemen Sains Indonesia, III*, 1-22.
- Sangadji, S. d. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta.
- Santoso, J. B. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN GEPREK BENSU RAWAMANGUN. *Akuntansi dan Manajemen, XVI*, 127-146.
- Sugiyono. (2015). Variabel Bebas dan Terikat.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono Fandy, C. G. (2012). *Meningkatkan Kesejahteraan Pelanggan. Manajemen Pelayanan*.
- Tjiptono, F. &. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Widjaja, Y. R. (2016). *Loyalitas Merek Sebagai Dampak dari Kepuasan Konsumen*.
- Windarti, T. d. (2017). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen produk donat madu*. Bandung.
- zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT POS INDONESIA(PERSERO) REGIONAL I SUMATERA. *Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 923-926.

