

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2001). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang, S. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastrri, H. S. (2016). Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2016* , 1.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* , Volume 3 Nomor 2.
- Handayani, V. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kanta Laundry dengan Pendekatan Metode Service Quality*. Bekasi.
- Indriyatni, L. (2011). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Ungaran di Kabupaten Semarang. *Jurnal STIE Semarang* , Volume 3 Nomor 2.
- Jayadija, M. G. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa pada PT Borneo Sejahtera Tour And Travel, Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. (2012). *Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia*. Manado.
- Julianto, H. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan SERVQUAL Pada Kafe Asique*. Bekasi.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.

- Lestari, K. E., & Yudhanegara, M. R. (2017). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Karawang: Refika Aditama.
- Maryono. (2018). *Istilah-istilah dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Qiara Media.
- Parasuraman. (2005). *Manajemen Pemasaran Marketing Research 2nd Edition*. USA: Addison Wesley Publishing Company, Inc.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sumarwan, U. (2012). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (Vol. Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (1994). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Wibowo, A. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume VIII, halaman 173-186.
- Yasin, A. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3, 208.
- Yasyifa, L., Harahap, E., Zein, S., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*, Volume 4 Nomor 1.