

DAFTAR PUSTAKA

- Adriano, F F, and A Wardhana. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Eco Racing Pada Perusahaan Pt. Bandung Eco Sinergi Teknologi (Best).” *eProceedings ...* 8(6): 8682–89. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/17096https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/17096/16808>.
- Bhuono, Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Dengan Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi.
- Dora, Y M. 2017. “Analysis Effect of Service Quality, Educational Facilities, and Method of Learning, Student Satisfaction and Loyalty to Students – Studies in the University of Widyatama Bandung.” *European Journal of Social Sciences* 4(3): 16–17.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. 5th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdi, Alhilal, and Raymond. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang Di Kota Batam.” *Akrab Juara* 5(3): 210–24.
- Hamid, Abdul. 2010. *Buku Panduan Skripsi*. 1st ed. Jakarta: FEB UIN Press Grafika Karya Utama.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- . 2017. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salembah

Empat.

- Matantu, Ret Ningsih, Dolina L. Tampi, and Mangindaan Joane. V. 2020. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado." *Productivity* 1(4): 355–60.
- Noor, Fahtira Virdha. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Al Wahida." Institut Agama Islam Negeri.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. 1st ed. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2016. *SPSS Handbook*. Yogyakarta: Penerbit Mediakom.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- . 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- . 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- . 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 8th ed. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, and Purwanto S.K. 2009. *Statistik: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Suharyadi, Dedi. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor." *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer* 3(2): 189–96.
- Supranto, J. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto, Hari Agung, and Narto Irawan Otoluwa. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Astra Internasional Tbk Honda Cabang Maros." *Jurnal Brand* 2(1): 132–46.

- Tjiptono, Fandi. 2017. *Pemasaran Strategik*. 3rd ed. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, and Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing*. 3rd ed. Yogyakarta: Andi.
- Yusuf, Muhammad. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual) Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.” Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Zeithaml, Valarie, and Mary Jo Bitner. 2006. *Service Marketing*. 4th ed. New York: McGraw – Hill.

