

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari., M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal Digit*, 12(1), 67. <https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.218>
- Anathasia, S., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Anggreni, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Aquino, R., & Dhamar Kalih Alam, W. (2023). EFEK MEDIASI NILAI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *FLURALIS*, 2(2), 32–44.
- Asi, L. L. (2019). *physical Support Technical Core Contact Personnel*. 1(3), 309–320.
- Ayuningtas, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)*. UNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG (UNSIKA).
- Barus Yosпита, Y., Sinaga Veronica, R., & Roslinda, S. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Milala Service Station Medan). *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JMB)*, 20(1), 141–150.
- Chabachib, M., & Abdurrahman, M. I. (2022). *Determinan Nilai Perusahaan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel Moderasi*.
- Hapsara, O., Wenny Desty Febrian, M., Nuzleha, M., Indra Sani, M., Lustono, S., Hj Nurna Yuni, M., Sos Abdurrohman, S. M., Mila Karmila, M. S., Rahmi Utami Sos, M. S., Ahmad Dzul Ilmi, M. S., Liza yuliana Ds, M. S., Eka Purnama Sari, M., Anne Lasminingrat, M., Sudung Simatupang, M., Ali Imron, M., & Shalfi Andri, Ms. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa (Membangun Loyalitas Konsumen)*. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI

- Cabang Padangsidimpuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828–838. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*.
- Manalu, I. M., & Subadi, W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *Jurnal Stiatabalong*, 4(1), 1335–1347. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/517/424>
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA TOKO BAHAN BANGUNAN MENTARI DI DESA SEA KECAMATAN PINELENG KABUPATEN MINAHASA. *Jurnal EMBA*, 10(4), 44–51.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V, M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Meutia, K. I., Hadita, H., & Widjarnarko, W. (2021). Dampak Brand Image dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Miniso. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 2(2), 75–87. <https://doi.org/10.37195/jtebr.v2i2.68>
- Mira, Djunaedi, & Pangastuti, R. L. (2020). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.” *Risk : Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 100–116.
- Noor Rofian, W. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APOTIK YANG TERDIRI DARI TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD PANGERAN JAYA SUMITRA KOTABARU - KALIMANTAN SELATAN. *KINDAI*, 17(2), 260–270.
- Paputungan, N., Dama, H., & Rasjid, H. (2022). Pengaruh Strategi Jasa Transportasi Grab Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Penggunaan Jasa Grab Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018). *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 163–167. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Pasharani, L. I. S. (2022). *Menganalisa pasar bisnis dan pasar konsumen*. 2(5), 1–11.
- Pattisahusiwa, S. (2018). Modul Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews. *Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan EIEWS*, 1–28.

- Perkembangan Bisnis Sewa Rental Mobil di Indonesia dan Tips Bagi Yang Ingin Memulainya. (2022). Diakses pada 25 Maret 2024 dari <https://www.mpm-rent.com/id/news-detail/perkembangan-bisnis-sewa-rental-mobil-di-indonesia-dan-tips-bagi-yang-ingin-memulainya-1>
- Prihatini Endang, A., & Dewi Shinta, R. (2021). *AZAS-AZAS MANAJEMEN*.
- Sea Fishabil, S., Purwohedi, U., & Hesty Utaminingtas, T. (2021). FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI ERA NEW-NORMAL Sahnaz. *JURNAL AKUNTANSI, PERPAJAKAN DAN AUDITING*, 2(3), 679–694.
- Setiawan,Z., Erwin., Purwoko., Riswanto,A., Hidayat., Fahmi,A.M. (2023). Buku Ajar Manajemen Pemasaran. Jambi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 116-117
- Setyaningsih, F. (2021). *Jurnal Manajemen Bisnis*. 10(2), 221–230.
- Siahaan, M., & Sianturi, H. (2017). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 17(3),96–104.
<http://ojs.ubharajaya.ac.id/index.php/kajianilmiah/article/view/134>
- Sinaga, D. (2014). *STATISTIK DASAR* (Issue september 2016).
- Sitorus, C., & Selamat, S. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT PEMBELIAN PRODUK INDIHOME PADA PT. TELKOM INDONESIA WITEL MEDAN. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis METHOFEMA*, 1(1), 122–131.
- Steven. (2022). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Implementasi)*.
- Sumarsid, & Atik, P. B. (2022). *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*. 12(1), 70–83.
- Sutisna, N. W., & Effane, A. (2022). *Fungsi Manajemen Sarana dan Prasarana*. 1, 226–233.
- Tannady, H., Lestari, R., Renwarin, J.M.J., Nurjanah, S., Destari, D. (2023). *Service Quality analysis On Packaging terminal services at Tanjung Priok Port*. AIP Conference Proceedings.
- Tannady, H., Renwarin, J.M.J., Cora, A.N.D., Purwanto, E. (2021). *Production Planning And Inventory Control Of Atonic Fertilizer Products Using static lot Sizing Method*. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science.
- Volsuuri, E., Owusu-sekyere, E., & Imoro, A. Z. (2023). Quality analysis of solid waste management services in Ghana: A gap score approach. *Cleaner Waste Systems*,4(December2022),100071.
<https://doi.org/10.1016/j.clwas.2022.100071>
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). *Metode Penelitian*.

- Winarni, E. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK*. 27(2).
- Winarso, W., & Mulyadi. (2022). *MANAJEMEN PEMASARAN*. CV. PENA PERSADA.
- Wuryano, G., Dewi, W., & Handoko, Y. (2023). *PENGARUH TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SWALAYAN LUWES PATI. PENGARUH TANGIBLE, EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SWALAYAN LUWES PATI*, 1.
- Zainurossalamia, S. (2021). *Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi*.
- Zikri, A., & harahap ikhsan, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.

