

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Agustina, Noor Ellyawati , Vitria Puri Rahayu, Tahun 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Bigmall Samarinda, Educational Studies: Conference Series 1 (2).
- Ananda Putri Aisyah, Harum Dwi Nurhaepi, Nurlatifah Kaherani, Ali Alamsyah, Tahun 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Tiktok Shop terhadap kepuasan konsumen, Jurnal Karimah Tauhid 1 (6), 890-902.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Administrasi Bisnis, 51(2), 1-7.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal pemasaran kompetitif, 1(2), 83-101.
- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property. Jurnal Disrupsi Bisnis, 3(2).
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). Jurnal Pemasaran Kompetitif, 4(2), 254-268.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2), 2614-3747.
- Avelius Dominggus Sore, Eka Suryati, Emilla Dewiwati Pelipa, Tahun 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen di Toko Intan Market Lintas melawi Sintang, Jurnal Pendidikan Ekonomi 8 (1), 277-286.
- Buku *Pedoman Penulisan Tugas Akhir ( KTI )* Stia Amuntai Tahun ( 2022 )
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 5(3).
- Ifah, E. N., Ramadhani, R., & Hutomo, D. P. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kecamatan Pamulang. Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi, 1(4), 302-312.

- Kabes, A. G. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan jasa Bus Trans Metro Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmiah Aset*, 12(2), 117-124.
- Maulidin, T., Alexander, N., & Zulbetti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Bhakti Idola Tama Bandung. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 519-524.
- Metodologi Penelitian: *Langkah Mudah Menulis Skripsi dan Tesis*. (2024). (n.p.): PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers.hal. 85
- Nst, V. F. H., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2022). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201-213.
- Nurfadilla Nur Ali, *Teori Kepuasan Konsumen*, Tahun 2022
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2), 281-287.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.
- Rahmad Solling Hamid, S.E.,M.M,dkk, April tahun 2023 *ILMU MANAJEMEN PEMASARAN*, penerbit : SONPEDIA, publishing Indonesia no hal. 31.
- Rani Novitasari, Ramayani Yusuf, Tahun 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Percetakan Dodi Di Bandung. *Journal of Economic, Bussines and Accounting* 6 ( 1 ), 644 – 650.
- Saktiendi, E., Herawati, S., Yenny, L. A., & Agusti, A. W. (2022). Pengaruh Viral Marketing, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian MS Glow di Bumi Indah Kabupaten Tangerang. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(2), 197-210.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11-11.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).

- Titaniya Paputungan, Lucky Tamengke l Olivia FC Walangitan, Tahun 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu, jurnal Productvity 2(5),397-402.
- Wijaya, E. M., & Ratnawati, I. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Waterpark Semawis Semarang) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Yulianto, A. R. (2018). *Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi, 20(2), 241-258.