

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Khaerul Maburr, A. Z. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum tirta ompo kabupaten soppeng*, 143-157.
- Apa Saja Variabel Penelitian dalam Bidang Marketing? (Panduan bagi peneliti pemula). N,p, Universitas Mulawarman 2022 ,47.
- Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Publik.N,p, Penerbit Adab. Hal 24-25.
- Inovasi dan Pengembangan Produk Pangan. N,p. Universitas Brawijaya Press, 2021, 6.
- Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, Mas Halimah. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik air bersih terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum kota kupang. *Jurnal Moderat*, 744-755.
- Keputusan pembelian produk . N,p. PT. Inovasi Pratama Internasional,2022. 17.
- Kotler, A. z. (2022). *analisis kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan konsumenpada PT Pos Indonesia (Persero) Regional Sumatera*, 923-926.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2020). *Marketing Management (17th ed)*. Pearson Prentice Hall
- Kotler & Keller. (2009). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan di restoran the naked crab surabaya. *Fakultas Ekonomi*, 176.

- Kotler & Keller. (2009). Pengaruh Kualitas Harga dan Kemudahan terhadap kepuasan pelanggan tri di surabaya. *Manajemen, Fakultas Ekonomi*, 105.
- Lovelock, C.H & Wirtz,J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Membidik Nasabah Bank Syariah , N.p Nas Media Pustaka, 2020.
- Ratminto. 2017. Pelayanan prima : Pedoman penerapan momen kritis pelayanan dari A sampai Z. Indonesia, Gadjah mada University Press.
- Sattar, M. D. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada cv bahagia smarinda*, 98.
- SISTEM INFORMASI PEMASARAN PADA MASA COVID-19 DI INDUSTRI OTOMOTIF ,N.p. SCOPINO MEDIA PUSTAKA, 2021.
- Sugiyono. (2006). Pengaruh Costumer review dan promosi terhadap keputusan beli mahasiswa UKSW di e-commerce shopee. *Fakultas Ekonomi*, 18.
- Suryanto, D. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BCA finance cabang bukittinggi*, 230-247.
- Tjiptono. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa disurabaya. *Fakultas Hukum*, 174.
- Tjiptono, F. (2012). Aanalisa Kepuasan Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan . *Universitas Medan*, 12.
- Perilaku konsumen dan strategi pemasaran, N.p. CV,. Intelektual Manifes Media, 2023, 103.
- Parasuraman.(1990).Retrievedfrom<https://media.neliti.com/media/publications/292577-pengukuran-kualitas-pelayanan-servqual-p-efe697b1.pdf>

Pasuraman. (1990). Pengaruh Kualitas Pelayanan (servqual - pasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Pelanggan. *Manajemen*, 46.