

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D. et al. 2021. *Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Medan. Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No. 1, Januari–Juni. STIE LMII Medan. (Online). Tersedia: <http://ejournal.lmiimedan.net>
- Cahyati Hidayat, R. S. N. & Setiawardani, M. 2017. *Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, Vol. 3, No. 2, Agustus. Politeknik Negeri Bandung.
- Cahyati Hidayat, R. S. N. & Setiawardani, M. 2017. *Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, Vol. 3, No. 2, Agustus. Politeknik Negeri Bandung. (Online). Tersedia: <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/download/930/1064/2534>
- Dewi, L. & Nathania, S. 2018. *Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert. Jurnal Bisnis Terapan*, Vol. 2, No. 1, Juni. Politeknik Ubaya. (Online). Tersedia: <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1087>
- Hayati, S. & Saputra, L. A. 2023. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada CV. Jaya Anugrah. Business Management*, Vol. 2, No. 1, Februari. Sekolah Tinggi Ilmu Akuntansi Nasional. (Online). Tersedia: <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/Bisnis>
- Indarti, N. & Pradikto, S. 2024. *Pengaruh Minat dan Bakat Terhadap Kesuksesan Berwirausaha Mahasiswa Darullughah Waddawah (DALWA) Bangil Pasuruan. Business and Accounting Education Journal*, Vol. 5, No. 2, hal.

- 170–186. Universitas Negeri Semarang. (Online). Tersedia: <https://journal.unnes.ac.id/journals/baej>
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Indriyani, D. & Herminingsih, A. 2020. *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Mitrasoft Infonet)*. *Jurnal SWOT*, Vol. X, No. 2, Mei. Universitas Mercu Buana. (Online). Tersedia: <https://ejournal.mercubuana.ac.id/index.php/swot>
- Isdianti, H. 2024. *Apa itu Pelanggan? Pengertian, Jenis, & Karakteristiknya*. (Online). Tersedia: <https://www.barantum.com/blog/apa-itu-pelanggan/>
- Manap, A. et al. 2023. *Manajemen Pemasaran Jasa: Konsep Dasar dan Strategi*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. 2023. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Economina*, 2(3), Maret. Universitas Widyagama Malang. Tersedia: <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina>
- Mulyono. 2019. *Analisis Regresi Sederhana*. BINUS Business School, Program Studi Manajemen. (Online). Tersedia: <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana>
- Nabilawati, R. 2023. *Pengaruh Masa Kerja, Pelatihan, dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan PT Yamaha Indonesia)*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. (Online). Tersedia: <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/10820>

- Nanincova, N. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro*. AGORA, Vol. 7, No. 2. Universitas Kristen Petra.
- Nanincova, N. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro*. AGORA, Vol. 7, No. 2. Universitas Kristen Petra. (Online). Tersedia: <https://media.neliti.com/media/publications/287057-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepua-8824929f.pdf>
- Narayani, I. G. A. 2024. *Pengaruh Waktu Proses, Luasan Area, dan Standar Operasional Prosedur terhadap Level of Service di Bandar Udara*. Palembang: Politeknik Penerbangan Palembang. (Online). Tersedia: <http://repository.poltekbangplg.ac.id/id/eprint/214>
- Nathalia, D. D. & Rozy, F. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Apotek SM Bekasi Timur*. *Jurnal Mitra Kesehatan*, Vol. 4, No. 2. Stikes Mitra Keluarga. (Online). Tersedia: <https://doi.org/10.47522/jmk.v4i2.141>
- Ramadhina, T., Fikri, K., & Hinggo, H.T.S. 2024. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Teamwork terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, Vol. 3, No. 2, hlm. 219–242. Universitas Muhammadiyah Riau. (Online). Tersedia: <https://jurnal.umri.ac.id/index.php/JIME/article/view/2702>
- Saputra, H. T. & Putra, B. A. P. 2023. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Bengkel Mobil GAG terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Journal Economy Management Business and Entrepreneur*, Vol. 1, No. 2, Desember. Universitas PGRI Argopuro Jember. (Online). Tersedia:

<https://jurnal.unipar.ac.id/index.php/jembe/article/view/1555>

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia (JSMBI)*, Vol. 9, No. 2, hal. 114–126. Universitas Muhammadiyah Jember.

Shavira, A. V. & Febrian, W. D. 2023. *Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sri Rejeki Isman Tbk. Bullet: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Volume 2, No. 04, Juli. Universitas Dian Nusantara. Tersedia: <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet>

Silvana, R. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel POP di Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. (Online). Tersedia: <http://repo.darmajaya.ac.id/id/eprint/2870>

Stawati, V. 2020. *Pengaruh Profitabilitas, Leverage dan Ukuran Perusahaan terhadap Penghindaran Pajak*. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 7, No. 2. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. (Online). Tersedia: <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/5593>

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. & Chandra, G. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Waruwu, M., Pu'at, S. N., & Utami, P. R. 2025. *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan*. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*,

Vol. 10, No. 1, hlm. 917–932. (Online). Tersedia:
<https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>