

DAFTAR PUSTAKA

- Akil Rahman, M. (2021). *Manajemen Kualitas Suatu Pengantar*. Sulawesi Selatan:Pusaka Almailda.
- Arifin, S. Anisa, N. A. & Utomo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629-9636.
- Armansyah. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung. Hal. 14.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, W. I., (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Brata, A.A. (2016). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Brady, M. K. & Cronin, J.J. (2016). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal Of Marketing*, 03. 34-49.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hapni, L., (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: Cv. Irdh. Hal. 29.
- Daga, Rosnaini. (2017). Citra Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan. *Global Research and Consulting Institute*. Gowa- Sulsel Indonesia.
- Dwi Prihatiningrum Sulistiyani. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Landasan Ulin. *KINDAI*, Vol 13 Nomor2.

- Hayati, Zahra. (2019). Teori-Teori Pengambilan Keputusan. *Universitas Negeri Padang Indonesia*.
- Hamali, A. Y. & Budihastuti. E. S. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi*. Jakarta: Enadamedia Group. Hal.3.
- Hermato. (2019). *Faktor Pelanggan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing: Surabaya.
- Herman, H. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Strategy Citra Semesta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jamaludin, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, Hal. 5.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17.
- Mutaqin, Z., & Aos. (2019). *Metode dan Teknik Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Sosial | Administrasi*. Yogyakarta: K-Media.
- Munir, M. (2022). Analisis Kuantitas Pelanggan Platinum Pada Kualita Pendidikan Indonesia. *Jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol.24 (2):155.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.
- Pusparini, I. (2023, Februari). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dira Café And Pool Pontang Ambulu. *Cahaya Ilmu*. 31-37.

- Rahman, M. (2017). Ilmu Administrasi . Makassar: CV. Sah Media.
- Rifa'I, K. (2023). Kepuasan Konsumen. *UIN KHAS Press*. Jember – Jawa Timur.
- Saripudin, A. Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(1), 48-57.
- Silvia, R. & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cillo coffee. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 662-675.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2019). *Service , Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.