

## DAFTAR PUSTAKA

### A.Sumber Dari Buku

- Adriani, M. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Memenangkan Persaingan Bisnis Jasa*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Adhikarini. 2003. Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta. Skripsi: UNS
- Branti, Istariyani. 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Elhaitamy T. 2000. Service Excellence: Ujung Tombak Manajemen: Edisi November – Desember.

- Fredy Rangkuti. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction*. PT. Elex Media Computindo
- Indianto, Nur & Bambang Supono. *Metodologi Peneleitan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. 2002.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 2002.PT Elex Media Computindo : Jakarta.
- Kasmir. 2004. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada .
- Kertajaya, Herman. 2001. *Strategi Marketing Plus*: Gramedia, Jakarta
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE.
- Yulandari, Ariefah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.2, No.3, Hal. 170-110
- Zemit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*: Ekonisia, Yogyakarta

## **B. Sumber Dari Jurnal**

- Astuti, R., & Yulianto, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(5), 1–10. Retrieved from <http://ejournal.stiesia.ac.id/jirm>
- Nugroho, B. H., & Riyadi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Jasa Salon Kecantikan di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 155–162. <https://doi.org/10.37403/jmbi.v9i2.123>
- Prasetya, A., & Udaya, I. N. (2022). Hubungan Antara Dimensi SERVQUAL dan Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 33–40. <https://doi.org/10.33366/jab.v11i1.856>
- Sari, N. L., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan di Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 98–107.