

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Bahri, S. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

\_\_\_\_\_. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunawan, I. (2016). Metode Penelitian Kualitatif "Teori dan Praktik". Jakarta: Bumi Aksara.

Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)*. 202.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press*, 82.

Joko, E. A., Mane, A. A., & Abubakar, H. (2022). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan Pajak Daerah *Makassar : Chakti Pustaka Indonesia*, 7.

Kotler & Keller. (2016). Marketing Management. New Jearsey: Person Education.

Martoyo, A. (2022). Manajemen Bisnis. Makassar: CV. Tohar Media.

Maulidiya. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. *Metodologi Penelitian Kulitatif, April 2021*, 1–9.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar*.

Pandawangi.S. (2021). Metodologi Penelitian. *Journal Information*, 4, 1–5.

Riadi, E. (2016). Statiska Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS). Yogyakarta: CV Andi.

- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Edisi Ke-2*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2019). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi
- Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., Mutiah, R., Linggi, A. I., & Fadilah, H. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode dan Praktik)*. In Penerbit Widina.

#### **Sumber lain :**

- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186–190.
- Amar, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Air Bersih Pdam Spam Ikk Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(1), 165–176.
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Anggraeni, A., & Anggoda, T. A. (2022). Efektifitas Kualitas Layanan Dan

- Kepuasan Bagi Nasabah Bank Pada Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 1(3), 251–262.
- Ariffianto, M. A., Suryadipraja, R. P., Septiawati, R., & Paramansyah, A. (2021). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Angkringan Abah Agus Karawang. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(2), 155–175.
- Armayanti, A. S. (2019). Terhadap Loyalitas Pelanggan Analysis of Product Quality , Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Clinic Beauty and Effect on. *E-Proceeding of Management*, 6(1), 131–138.
- Atteng, B. D. G., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado. *Jurnal Governance*, 2(2), 1–23.
- Azelin Raihan, G. (2021). *ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan MASALALU Cafe)*. 5.
- Baan, I., Pongtuluran, A. K., & Kannapadang, D. (2024). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 4(2), 299.
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan DeâPans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 11(1), 1–8.
- Batviano, M. Z., Tewal, B., & Sumarauw, J. S. B. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Cv. Kombos Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 1247–1257.
- Dzikiryanto s, K., & Rochim, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1), 324–332.
- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69–82.

- Gafar, M. (2021). Efektifitas Pelayanan dalam Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Ogo Malane Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2029–2036.
- Hipo, S. (2015). Ragam Dan Prosedur Tindakan Penelitian. *Ragam Dan Prosedur Tindakan Penelitian*, 49–56.
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356–1362.
- Lestari, V. D., Manajemen, J., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Negara, K. (2023). Implementasi Efektivitas Pengendalian Intern Pada Sistem Informasi Akuntansi Penggajian. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 5(1), 49–61.
- Mingkid, G. J., Liando, D., & Lengkong, J. (2017). Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan. *Eksekutif Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 3–4.
- Nurwahyanto, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta SIAK Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1–11.
- Pratiwi, D., Nataliawati, R., Dewi, A., Berlyn Haskim, M., & Dahlan Lamongan, A. (2021). Analysis of Effectiveness and Contribution of Tax Revenue of Duties on Land and Building Rights To the Original Income of Lamongan Regency. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(Desember), 2021–2035.
- Rachman, I. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik BerbasisElektronik Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–14.
- Rahardjo, D. T., & Yulianto, A. E. (2022). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Setan Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(8), 1–18.
- Ramadhan, A., & Solihin, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Journal of Economic and Business Education*, 1(1), 86–95.
- Rido, M., Pratidina, S. W., & Sinaga, R. V. I. (2025). Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu

Manajemen. *Analisis Pengaruh Servant Leadership Dan Employee Empowerment Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UPT Medan)*, 13(1), 23–30.

Rochma, F., Sholikhah, A., Riqqoh Dini Safia, A., Louis Vernandia, A., Afandi, A., & Islamiyah, I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Gami Jeet 81 Porong the Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Sambal Gami Jeet 81 Porong. *Talijagad*, 2024(1).

Rosita Andarsari, P. (2021). PENGARUH STRUKTUR MODAL DAN STRUKTUR KEPEMILIKAN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (Studi pada Perusahaan Sektor Jasa Keuangan periode 2015-2017). *Journal of Accounting And Financial Issue*, 2(1), 2775–4642.

Ruslan, R., & Kurban, A. (2020). Pengaruh Pengawasan Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 2(1), 94–111.

Saragih, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air (Studi pada penumpang PT. Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung). *Sistem Informasi Akuntansi*, 14–45.

Sari, D. A., & Mayasari, D. A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 108–115.

Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.

Setiawan, C. K., Yanthy, S., Mahasiswa, Y., Dosen, D., & Unsurya, M. (2020). THE BODY SHOP INDONESIA (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 1–9.

Syahbarka, H. J. A. (2021). Pengaruh model pembelajaran group investigation terhadap kemampuan investigasi matematis siswa kelas vii. *Skripsi*, 50.

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir

- penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Tarigan, M., & Frintiana Silaban, D. (2023). Reviu Statistika: Data Dan Skala Pengukuran. *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 3(02), 122.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Triono, R. (2019). Implementasi Kebijakan Perubahan Tata Ruang Pasar Tradisional Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. *Repository Universitas Panca Marga Probolinggo*, 12–38
- Wiryan, D. (2017). Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Speedboat Kayan II Tanjung Selor. *Akuntabel*, 14(1), 19.
- Zahrah, G. R., & Arifin, J. (2021). Efektivitas Program Pkk Dalam Pemberdayaan Wanita Di Desa Barimbun Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong (Study Kasus Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga). *Japb*, 4(2), 1143–1159.
- Zohriah, A. (2017). Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah. *Jurnal Manajemen*, 3(01), 102–110.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Dan Simply Fresh Laundry Di Jalan Cikutra Bandung). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 109.