

DAFTAR PUSTAKA

- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif Pada Allium Hotel Tangerang). *Jurnal Lontar*, 6(2), 70–78.
- Diza Moniharapon dan Imelda W J Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIF Group). *Jurnal EMBA Vol 4 No.1*
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 997–1009.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan*. Penerbit Deepublish.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Ismanto Setyabudi, D. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, A., Metera, I. G. M., & Mekarsari, N. K. A. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Dan kepuasan Pelanggan Pada Auto 2000 Singaraja. *Widya Amerta*, 5(2), 1–15.
- Normasari, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang*. Brawijaya University.
- Philip, K., & Lane, K. K. (2017). *Marketing management: 15th Edition*. grada publishing as.

- Rondonuwu, M. (2013). Tingkat Pendidikan, motivasi dan promosi pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan produk nasabah priority banking Bank Sulut. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Sofianti, T. D., Suryadi, K., Govindaraju, R., & Prihartono, B. (2013). Measuring productivity of customer knowledge management in projects. *Knowledge Management & E-Learning*, 5(2), 186.
- Subhan, A. B., Harahap, V. S., & Ak, A. (2022). Metode komunikasi inter personal pada pelayanan pelanggan terhadap citra perusahaan listrik negara (persero) rayon takengon kabupaten aceh tengah (Studi deskriptif keluhan tarif listrik di kampung Bebesen). *Telangke: Jurnal Telangke Ilmu Komunikasi*, 4(1), 1–15.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 41329.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-prinsip total quality service*.