

DAFTAR PUSTAKA

- Agusty Tae Ferdinand. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*, edisi II. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Akdon, 2017. *Strategic Management for Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*, Bandung: Alfabeta, cet. 2.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan . Usahawan, No.5*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal, 1(1)*, 21-25.
- Bahrul Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen: Service Performance and Costumer Satisfacttion Measurement*, Edisi Revisi, Pustaka Reka Cipta. Bandung
- Band, William A, 2011. *Crafeting Value for Customer, Jhon willey and Sons Inc*, New York
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar, 2019, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Husein Umar. 2014. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibnu, Widiyanto. (2018), *Pointers : Metodologi Penelitian*. Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1)*, 175-182.
- Irawan, Handi. 2013. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2016. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat.jakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2.Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kusdibyoy, L., & Februadi, A. (2019, November). *The effect of electronic service quality on customers satisfaction and loyalty in online shopping*. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 662, No. 2, p. 022036). IOP Publishing.
- Lesmana, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.
- Lovelock, Cristopher H. dan Lauren K. Wright. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Mulyapradana, Aria dan Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.
- Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Parasuraman A.. 2014. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Pradeep, S., Vadakepat, V., & Rajasenana, D. (2020). *The effect of service quality on customer satisfaction in fitness firms*. *Management Science Letters*, 10(9), 2011-2020.
- Prihandoyo, C. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Balikpapan*. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.
- Purwanto, M. Ngalim, *Administrasi dan Supervisi pendidikan Cet. 22*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.

- Rangkuti, Freddy. 2014. *The Power of Brand*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*, C.V Andi Offset.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. 2015. *Perilaku Konsumen*, Alih Bahasa: Sangadji, PT.Indeks, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2015. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2018. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tauriana, D., & Arisani, N. M. D. (2012). *Analisis Implementasi Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Retensi Pelanggan Hotel Bidakara Jakarta*. *Binus Business Review*, 3(1), 449-460.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Wedarini, Ni Made Sinta. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi*. *Jurnal Penelitian Ekonomi Bisnis Universitas Udayana (Unud) Bali*.
- Widayat. 2014. *Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi SoftwareSPSS)*. Malang : UMM Press.
- Yamit, Zulian. 2015. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed*. Mc.Graw-Hill. Boston.