

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Assauri. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali.
- Buchari Alma. (2016). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*.  
Yogyakarta.
- Hays, W. (1969). *Quantification in Psychology*. New Delhi: Prentice-Hall.
- Indrasari M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo  
Persada.
- Priansa, D. (2017). *Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV  
Alfabeta.
- Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

### **Jurnal**

- Ahtu Duriat dan Reghan Vaughan. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus E-KTP Di Kecamatan Kramatmulya  
Kabupaten Kuningan.”
- Atmaja Jaka. (2018). “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas

Pada Bank BJB.” *Jurnal Ecodomicca* 12 (1).

Eka Giovana Asti. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1 (1).

Farah Diza. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIF Group Cabang Manado).” *Ekonomi Manajemen Bisnis, dan Akuntansi* 4 (1).

Noor Hardianti. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang.”

Rulyana Gunasach. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan, Waktu Pengiriman, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman TIKI).”