

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Cholif, F., Aditya, & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan).
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.
- Januar Efendi Panjaitan, & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jne Cabang Bandung.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Sucofindo Batam.
- Wicaksono, N., Sulihandini, A., & Cahyo, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Property Manajemen Tulungagung).

### Buku

- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Meithiana Indrasari (2019). *Pemasaran & Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Unitama Press
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Swastha, B. (2014). *Manajemen Pemasaran Modern*.Liberty:Yogyakarta.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Tjiptono, F. (2019a). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta:

Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2019b). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta:

Penerbit Andi.

Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* .Jakarta:Unika Atma

Jaya

