

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Aksara, P. T. B. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.

Amalia, R. F. (2019). ( Survei Pada Siswa Kelas Viii Di Smp Negeri Se-Kecamatan Matraman , Jakarta Timur ) Abstrak. *Penjelasan Point Yang Ada Pada Teor Servqual Beserta Referensi Dari Jurnal Dan Buku*, 5(1), 87–93.

Budi, R. (2019). Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Stimuli*, Iv(Juli-Desember), 54–62.

Collins, S. P., Storow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *Servqual*. 9–30.

Dahlan. (2023). *Pelayanan: Manajemen Sdm Dan Budaya Organisasi*. Penerbit Nem.

Dr. Hari Muharam, S. E. M. M. C., Dr. Harmon Chaniago, M. S., & Mujito, S. E. M. M. (N.D.). *Perilaku Konsumen*. Wawasan Ilmu.

Dr. Salim Al Idrus., M. M. M. A. (2021). *Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Danteori*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).

Dyatmika, T. (2021). *Ilmu Komunikasi*. Zahir Publishing.

Fachmi Imannur Anwar, S. T. A. B. M. M., Djuni Akbar, S. E. M. S., & Namira Rizkiyani, S. M. (2024). *Pelanggan Bahagia: Mengoptimalkan Pelayanan*. Mega Press Nusantara.

Indogrosir, B. (2020). Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mitra Pada Masa Transisi Psbb. *The Source Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 40–55.

- Indrasari, Y. (2020). Efesiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat Di Desa Gending Waluh Kecamatansempol (Ijen) Bondowoso. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 44–50. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.14.1.44-50>
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/Lbm.V2i01.162>
- Naliyah Syahfitri, M., & Kusnanto, D. (2022). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal: Studi Kasus Indihome Di Kabupaten Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V4i2.567>
- Novianto Puji Raharjo, S. K. M. I. K., & Vidya, A. (2024). *Komunikasi Organisasi*. Ananta Vidya.
- Nurlela, L., Laksono, R. D., Judijanto, L., Batubara, R. P., Sakti, R. M., Nataly, F., Saktisyahputra, S., Rachmawati, R. D., & Setyadi, V. (2024). *Pengantar Komunikasi*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Prof. Dr. Sugyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Prof, H. Imam Ghozali, M.Com, Ph.D, Ca, A. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*.
- Putri Irna Amalia, & Murniawaty, I. (2020). Economic Education Analysis Journal, Economic Education Analysis Journal. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 831–843. <https://doi.org/10.15294/Eeaj.V9i2.39481>

- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/Jp2sh.V6i1.729>
- Riche Fermayani, Ash Shadiq Egim, Tri Irfa Indrayani, Gumala Sari. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Applied Business And Administration Journal*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.62201/Abaj.V2i2.49>
- Saleh, Akh Muwafik. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik : Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintahan*.
- Sangadji. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 415.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Syadzali, M. M. (2020). Pengaruh Pelayanan, Citra Toko Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(03), 459–468.
- Williyawati, F. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Online Queen Shop Di Desa Mekarsari Subang Jawa Barat. *Pengaruh Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Online Queen Shop Di Desa Mekarsari Subang Jawa Barat*, 3(3), 285–292. <https://doi.org/10.32493/Jism.V3i3>
- Zeithaml, V. A. (2010). *Delivering Quality Service*. Free Press.

- Alfaridzi, M. F., & Budiani, M. S. (2021). Hubungan Antara Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan X. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(8), 17–31.
- Amalia, R. F. (2019). ( Survei pada siswa kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman , Jakarta Timur ) Abstrak. *Penjelasan Point Yang Ada Pada Teor Servqual Beserta Referensi Dari Jurnal Dan Buku*, 5(1), 87–93.
- Arbania, V. S. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan di Bioskop CGV Teras Kota. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 4(1), 75–88. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v4i1.39155>
- Budi, R. (2019). Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Stimuli*, IV(Juli-Desember), 54–62.
- Fahmi, M. aminuddin. (2022). *HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOSERBA X.*
- Indogrosir, B. (2020). Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mitra Pada Masa Transisi PSBB. *The Source Jurnal Ilmu KOMunikasi*, 2(2), 40–55.
- Indrasari, Y. (2020). Efesiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat Di Desa Gending Waluh Kecamatansempol (Ijen) Bondowoso. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 44–50. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1.44-50>
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Naliyah Syahfitri, M., & Kusnanto, D. (2022). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal: Studi Kasus Indihome di Kabupaten Karawang pada Masa

Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237.

<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i2.567>

Putri Irna Amalia, & Murniawaty, I. (2020). Economic Education Analysis Journal, Economic education analysis journal. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 831–843. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>

Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>

riche fermayani, ash shadiq egim, tri irfa indrayani, gumala sari. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Applied Business and Administration Journal*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>

Sangadji. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 415.

Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Siti Solikha, I. S. (2020). Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.

Syadzali, M. M. (2020). Pengaruh Pelayanan, Citra Toko dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(03), 459–468.

Williyawati, F. (2023). pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada usaha online queen shop di desa mekarsari subang jawa barat. *Pengaruh*

*Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Online*

*Queen Shop Di Desa Mekarsari Subang Jawa Barat, 3(3), 285–2*

