

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, Francis. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Anonim, 2019. *Kepuasan Pelanggan: Definisi dan Faktor Pendukungnya*.
- Anonim. 2016. *Kualitas Pelayanan : Dimensi dan Cara mengukurnya*.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2020. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bahrul, Kirom. 2020. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi Revisi)*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Dickson Kho, Analisis Regresi Sederhana, <https://teknikelektronika.com/analisis-regresi-linear- sederhana-simple-linear-regression/>
- Elina, 2019. *Resume Kepuasan Pelanggan*.
- Gaspersz, Vincent. 2018. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. 2020. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, 2020. *Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis*. Marketing dan Manajemen.
- H, Bariroh. 2015. *Kajian Teori*, http://etheses.uin-malang.ac.id/1552/6/11410152_Bab_2.pdf
- Keller, K. L., & Kotler, P. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- LinovHR. 2020. *Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Manfaat, dan Cara Meningkatkan*.
- Moleong Lexy J, 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mts Arief. 2020. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia
- Nani Supardi, Wolok Tineke, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo*, Laporan Penelfile:///C:/Users/Gita/AppData/Local/Temp/Analisis-Kualitatif-pelayanan-Terhadapkepuasan-Pelanggan-Pada-PT-Bank-Sinar-Mas-Cabang-Gorontalo.pdf

Pasigai, Moh Aris, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Luwu Utara*, Jurnal : Ilmu Ekonomi Studi pembangunan. <https://core.ac.uk/download/pdf/233602362.pdf>

Priharto, Sugi. 2020. Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis, <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>

Prihastono, Endro. 2015. *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web*.Jurnal :eknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang. Vol. VI, No. 1.Publishing.

Sitinjak, Sugiarto. 2006. *Lisrel*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Usman,Husaini dan Akbar Purnomo Setiady. 2017. *Metodologi Penelitian sosial* Edisi Ketiga. Bumi Aksara.

Wahyuni Noor, 2014, *Uji Validitas dan Realibilitas*,<https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>

