

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, Popon Rabia, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)*. Jurnal : Sebatik p-ISSN 1410 – 3737
- Ardana, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Armaniah, Henny, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang*. Jurnal : Penelitian Ilmu Manajemen Vol. 2 No. 2
- Basit, Abdul, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif pada Allium Hotel Tangerang)*. Jurnal : Lontar Vol.6 No.2
- Dewi, Lati Sari, 2022. *Monograf The Influence Of Product Quality Pada Konsumen*. Jawa Timur : CV Global Aksara Pers
- Hendrata, Kelvin, 2021. *Sistem Informasi Pemasaran Pada Masa Covid – 19 di Industri Otomotif*. Surabaya : Scopindo
- Hidayati, Aprihatiningrum, 2019. *Loyalitas dan Kepuasan, Konsumen : Tinjauan Teoritik*. Jakarta : CV. Budi Utama
- Indahingwati, Asmara, 2019. *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya : CV. Jakad Publishing
- Kasmir, 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lena, 2021. *Kumpulan Best Practice Dan Penelitian Tindakan*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat
- Maulana, Ade Syarif, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi*. Jurnal : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta
- Moenir, 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nashar, 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jakarta : Duta Media Publishing
- Nurjaya, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bca Kantor Cabang Utama Cianjur Cabang Cianjur*. Jurnal : Agroscience Vol. 10 No. 1 ISSN Cetak: 1979-4681 e-ISSN: 2579-7891
- Pertiwi, Dewi, 2021. *Pemasaran Jasa Parawista (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Bandung Raya)*. Yogyakarta : CV Budi Utama

- Priyatno, Duwi, 2016. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta : Andi
- Rahayu, Sri, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal : Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen* Vol. 8 Nomor 2
- Riduwan, Sunarto, 2016. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4*. Bandung: Alfabeta.
- Rohaeni, Heni, 2018 . *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal : Ecodemica*, Vol. 2 No. 2
- Sa'adah, Lalilatus, 2018. *Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jakarta : CV. Budi Utama
- Santoso, Joko Bagio, 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)*. *Jurnal : Akuntansi dan Manajemen* Vol 16 No. 01
- Sihombing, Yolanda Anastasia, 2022. *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Turust, Komitmen, Brand Equity dan Hospital Image*. Jawa Tengah : PT. Nasya Expanding Management
- Sirojudin, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *Jurnal : Ekonomi Dan Keuangan Islam* Vol. 01, No. 01
- Soromi, Reinhard K., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab Bike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal : Administrasi Bisnis* Vol. 9. No. 1, 2019 (p-ISSN 2338-9605; e-2655-206X)
- Subekti, Komarudin, 2022. 6 Rekomendasi Cafe di Berastagi. \_ <https://www.pinhome.id/info-area/cafe-di-berastagi/>
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-12*. Bandung : Alfabeta
- Sulistyawati, Ni Made Arie, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. *Jurnal : Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI
- Wijaya, Candra, 2020. *Pelanggan Dan Kepuasan*. *Jurnal : Mahasiswa Pascasarjana FITK UIN Sumatera Medan*
- Yani, Ristya Widi Endah, 2019. *Praktek Kerja Lapang Manjamen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. Kalimantan : UPT. Universitas Jember

Yuniati, Tri, 2019. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal : Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6

Yustini, Tien, 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Analisis Kajian di Masa Pandemi Covid 19*. Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi

