

DAFTAR LITERATUR

- Abdillah, P. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management dan Nilai Nasabah Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Cabang Lumajang
- Apriyani, D. Dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 51. P 1-7.
- Bernik, M. (2019). Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen: studi kasus gold's gym bandung. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 12(3), 6-8.
- Govinaza, A., & Budiani, M. S. (2022). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X. *Jurnal Psikologi*, 9(5), 143-152.
- Harjadi, D & Fatmawati, D (2015). Pengantar Bisnis : teori dan konsep, Unikupress. Kuningan.
- Khoirista, Afrida. dkk. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fadex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 25. P 1-13.
- Kusuma, Tegar Wahyu. (2015). Penerapan Strategi Pemasaran Yang Tepat Bagi Perusahaan Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada PT Hikmah Cipta Perkasa Jakarta. *Riset Mahasiswa Ekonomi*. Vol 2. P 111-139.
- Mulyawan, Ali, dkk. (2013). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*. Vol 7. P 42-55.
- Maholtra, D. 2014. Metode Penelitian. Pendekatan Praktis. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasikah, D., Suwanto, S., & Yusuf, D. A. A. (2023). PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA APLIKASI GRABFOOD DI KOTA METRO. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10.
- Neris, F. Dan Hardianto, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Voice (Eksprei Ketidak Puasan) Masyarakat Di Sektor Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*. Vol 5. No 2. ISSN: 2407-2680. P 32-39.
- Nuryadi, T. D. (2017). Dasar-Dasar Statistik Penelitian. Yogyakarta: Sibuku Media,
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2), 1091-1107.
- Purnajaya (2016). Analisis Komparasi Potensi Kebangkrutan dengan Metode Z-Score Altman, Springate, dan Zmijewski pada Industri Kosmetik yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (Unud)*. Bali

- Rimawati, Elistya. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan STMIK Sinar Nusantara Surakarta. *Jurnal Ilmiah Sinus*. Vol 1. ISSN: 1693-1173. P 55-62.
- Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Cet. 27. Ed. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Suharto. (2017). Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial Dan Komitmen Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*. Vol 11. No 1. ISSN: 1978-6573. P 61-73.
- Suharyono, dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosumen Dalam Menmbentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 15. P 1-11.
- Sunyoto. (2018). *Danang.2014.Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.Cetakan ke- 2.Yogyakarta: CAPS (CenterforAcademic Pubishing Service).
- Subagio, H. (2013). Pengarun Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jumal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol 1. P 1-12.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian : Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. 5(1), *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, Vol 5, (1). 67–86.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.Edisi 3.
- Tjiptono, 2014. Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan tergadap kepuasan konsumen pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6, No 3 Juli 2014, Hal 58-67.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Walukow, Agnes L. dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Bentenan Center Sonder Minahasa. *Jurnal Emba*. Vol 2. ISSN: 2303-1174. P 1737-1749.
- Winarti, E. Dan Primadiana, T. (2016). Pengaruh Antara Kualitas pelayanan Jasa Ekpedisi Dengan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Lentera Bisnis*. Vol 5. P 62-75.
- Wahjono, Sentot Imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. (Edisi 1, cetakan 2; Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu).
- Yanuar, Masnia. dkk. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin cabang

Jember. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol 3.No 1. E-ISSN: 2460- 9471. P 61-80.

Yateno, Y., Fuadi, S., & Wardani, Y. S. (2023). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Isna Collection Di Raman Utara. Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 3(2), 427-435

Yuniarti, V. S. (2015). Perilaku konsumen teori dan praktik (1 ed.). Bandung: CV Pustaka setia.