

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, R, and Zulkifli. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Citra Laundry Kota Pariaman." *Menara Ilmu* XI(78):152–66.
- Armansyah, A, I Azis, N Putu, and E. Rossanty. 2018. "Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Palu." *Jimutuntad.Com* 4(3):235–44.
- Aswad, Realize, and Wangdra. 2019. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center*. batam.
- Atmadjati, A. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang.
- Ferry, D P. 2019. *Metode Kuantitatif Pengambilan Keputusan Mengukur Kepuasan Pengguna Web Pada Perguruan Tinggi*. Jawa tengah: Anggota IKAPI.
- Firdiyansyah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*. batam.
- Gery. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen the Aliga Hotel Padang*. padang.
- Giantri, G A K. 2021. *Niat Beli Via Online*. Bandung: MEDIA SAINS INDONESIA.
- Hamali, A Y. 2016. *Pemahaman Strategi Bisnis & Kewirausahaan*. jakarta.
- Hermanto, and N P Nainggolan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aneka Tata Niaga." *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen* 11(1):46–57.
- Heryenzus, S. 2020. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SOONLEE METALINDO PERKASA." *Jurnal AKRAB JUARA* 252.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya.
- Juni, D. 2017. *No Title*.
- Kurniawan, A. 2019. *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung.
- Kurniawan, I, and S B Ismaya. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile." *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 9(2):186–91.
- Laksana, F Febria, and S Suyoto. 2019. "Pengukuran Kualitas Ux Website Menggunakan Sus." *Computer Engineering, Science and System Journal* 4(2):138. doi: 10.24114/cess.v4i2.12928.
- Lubis, A S, and N R Andayani. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam." *Journal of Applied Business Administration* 1(2):232–43. doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- Marpaung, dkk. 2021. "Kepuasan Pelanggan PT . Dwi Karya Sartika." 16(1):81–96.

- Mubarok, A. 2018. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND EQUITY DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT. Immortal Cosmedika Indonesia Wilayah Tangerang Selatan)." 1(3):2598–2823.
- Mukhlis, M. A. 2019. "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T Di Muara Bulian." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 3(1):1. doi: 10.33087/ekonomis.v3i1.50.
- Nasib. 2017. *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction*.
- Prakasa, and Samboro. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Di Bandoeng Guest House*. malang.
- Putra, K, and R Indriyani. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 7(2016):2.
- Ramadhaniati, dkk. 2020. "Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction." *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business* 1(1):1–10. doi: 10.52238/ideb.v1i1.20.
- Rasyid, H Al. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis* 1(2):210–23. doi: 10.31311/jeco.v1i2.2026.
- Ratih, A, and n n Kerti. 2020. *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall*. jateng.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta.
- Santoso, M. 2019. *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Wilayah Cirebon*. yogyakarta.
- Saragih, B. 2020. "Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Perumahan Tha Anggana PT Adhi Persada Property Jakarta." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 8(2):21–31.
- slamet r, A a Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung.
- Sulasno. 2020. *LITERATUS*. Banten.
- Sumantri, B a, and S Ratnanto. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unit Pelayanan Cabang Mojoroto Kota Kediri."
- Tarinda, R, A Zaini, and S Zebua. 2018. "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Scissors Barbershop Malang." *Jurnal Aplikasi Bisnis* 4(1):2016–19.
- Tarinda, and Zaini. 2018. *Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Scissors Barbershop*. malang.
- Tumbel. 2016. *No Title*.

- Unaradjan, d d. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. jakarta.
- Usvela, E, N Qomariah, and Y G Wibowo. 2019. “Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indoensia* 5(2):300–312.
- Utami, A Tr, H Ismanto, and Y Lestari. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.” *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)* 1(1):83. doi: 10.21070/jkmp.v1i1.429.
- Velariza, M Yusril, H K. saputr. 2020. *Penerapan Metode Analitical Hierarchy Process AHP Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasrakan Pelayanan Divisi*. Bandung.
- Widodo, s L. djaja &. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi*. banyuwangi.
- Widyastuti, T. 2017. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis* 1(2):233–40.