

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pt . Federal International Finance Cabang Jember Anwar Sholeh Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember E-Mai*. 2(2), 1–20.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1(2), 83–101.
- Arianty, N. (2015). *Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung Nel Arianty*. 16(02), 68–81.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77. <https://doi.org/10.33884/Jimupb.V6i2.681>
- Butarbutar, N., Syah, T. Y. R., & Anindita, R. (2019). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction At Pt Multi Rentalindo: A Case Study Of Employees In Kawan Lama West Jakarta. *Russian Journal Of Agricultural And Socio-Economic Sciences*, 88(4), 117–125. <https://doi.org/10.18551/Rjoas.2019-04.16>
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. 4(1), 109–119.
- Fauzia, A. R. (2020). Implementasi Sistem Administrasi Pada Usaha Mikro Industri Konveksi. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3, 287. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/Jesya.V3i2.162>
- Fiazisyah, A., & Purwidiani, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki Rahmat Surabaya*. 7(2), 178–187.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Handoko, B. (2017). *Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan*. 18(1), 61–72.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pt Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis UNSRAT*, 5(002), 1–10.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua Edisi 13 (13th Ed.)*. Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Mudah Memahami Dan Menganalisis Indikator Ekonomi*. UPP STIM YKPN.

- Mardizal, I., Utami, H. Y., & Amaluis, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang. *Economic And Economic Education*, 5(2), 128–133.
- Oentoro, D. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Medio.
- Salim, T. P., Rahayu, M., & Sudjatno, S. (2019). Effect Of The Service Quality On Tutoring Customer’S Word Of Mouth And Satisfaction In Malang City. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 522–529.
<https://doi.org/10.21776/Ub.Jam.2019.017.03.17>
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sundari, A. (2019). *Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Iain Curup*. 27–28.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (3rd Ed.). CV Andi Offset.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis Spss Dalam Penelitian* (A. Djojo (Ed.)).
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru) Oleh. *Jom FISIP*, 4(2), 1–10.