

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, R. Y. P., & Christantyawati, N. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pelayanan External Debt Collector Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pt. Clipan Finance Indonesia Cabang Surabaya. *JKG (Jurnal Komunikasi Global)*, 6(1), 102–116.
- Banjarnahor, A. R., Purba, B., Sudarso, A., Sahir, S. H., Munthe, R. N., Kato, I., Gandasari, D., Purba, S., Muliana, Ashoer, M., Tjiptadi, D. D., Hendra, Simarmata, H. M. P., Berlien, R., & Hasyim. (2021). Manajemen Komunikasi Pemasaran. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Fatnilla, V., & Abdurrahman, M. S. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK (Studi Kuantitatif Pada Mahasiswa/i Institut Teknologi Bandung). *E-Proceeding of Management*, 22(1), 1–7. <http://eprints.unwahas.ac.id/2196/>
- Fitria Halim, Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Andriasan Sudarso, Purba, B., Lie, D., Sisca, Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Huda, M. (2018). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Kjks) Arjuna Purwosari- Pasuruan. *Jurnal Akuntabel*, 3(1), 123–147. <http://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE/article/view/1098>
- Nurlatifah, N. (2017). Analisis Pengaruh Informasi Gadai, Kualitas Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 1–20. <https://doi.org/10.32505/jebis.v2i2.182>
- Oskar, & Tiurniari, P. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Cahaya Express Di Kota Batam. *Jurnal Rekaman*, Vol.4 No.(2), 406–416.
- Purba, T. (2019). Manajemen Pemasaran Modern. In *Liberty, Yogyakarta*. Desanta Muliavisitama.
- Putri, K. M., Suardana, I. W., & Mahadewi, N. P. E. (2019). Pengaruh Kepuasan Jasa terhadap Kepercayaan dan Kepuasan pada Tourist Information Center Surabaya. *Jurnal IPTA*, 7(1), 1–15.
- Raihan. (2019). Metodologi Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ramadahnjie, G. A., & Suparman, H. D. (2020). Pengaruh Komunikasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Sukabumi.” *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 157–176.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada

- J&T Express Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 7(4), 1–8.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.
- Wardani, Jumain, & Mufarihin. (2020). Pengaruh harga, free wifi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada kedai coffee jmp pahlawan lamongan. *Jurnal Melati*, 35(2), 1–12.
- Yesi Triyuliarlita Amelia, & Koko Safitri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Café Hangout Di Sampit. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 95–106.