

DAFTAR PUSTAKA

- 1Syaiful Aswad, 2Realize, 3Ronald Wangdra 1Universitas. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center, 6(2).
- Adam, H. P. R. P., & Parani, H. S. B. D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Tiket Pada Agen Jasa Maskapai Penerbangan Pt . Garuda Airlines Di Kota Palu, 2(3), 207–218.
- Arnina P. Dkk. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Standard Operating Procedures (SOP)*. Depok: Huta Publisher.
- Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat KepuasanPelanggan (Studi Pada Pt Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan), 5(2), 6–15.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Progam SPSS*. Semarang: Universitas Diponogoro.
- Handoko, L. P. (2016). The Effect Of Prduct Quality And Delivery Service On Online- Cusomer Saticfation In Zalora Indonesia, 4(1), 1189–1199.
- Insani, I. (2010). *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peringatan Tranparansi dan Akuntibitlitas Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta.
- Keller, K. dan. (2012). Manajemen Pemasaran, 83.
- Kotler, P., & Amrstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (J. 1, Ed.) (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Marie, A. L. (2019). The Effect of Service Quality and Servicescape Towards Customer Satisfaction , Starbucks Coffee , Jakarta, 3(1), 56–70.
- Nilasari, E., & Istiantin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–12.
- NINGSIH, V., ADAM, R. P., & KORNELIUS, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa “Rumah Laundry” Di Kecamatan Palu Selatan, 1(1), 71–84.
- Noor, J. (2011). *metodologi penelitian* (kesatu). jakarta: kencana.
- Panjaitan, Y. A., Siagian, E. M., & Purba, H. (2019). Pengaruh Penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara, 1(2), 436–442.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Priyatno, D. (2011). *Buku Pintar Statistik Komputer*. Jakarta: Mediakom.
- Priyatno, D. (2016a). *Belajar Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS* (1st ed.). Yogyakarta: GAVA MEDIA.

- Priyatno, D. (2016b). *BELAJARN ALAT ANLISIS DATA DAN CARA PENGOLAHANYA DENGAN SPSS praktis dan mudah di pahami oleh tingkat pemula dan menengah* (1st ed.). yogyakarta.
- Rahayu, S., & Sihombing, M. (2018). Hubungan Implementasi Soperasional Prosedur Berdasarkan Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Pelanggan Di BKN Regional VI Medan, *6*(1), 72–90.
- Rina Anggriana¹, N. Q. dan B. S. (2017). Pengaruh Harga, Prmosi, Kualitas Layanan Terhaap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember, *7*(2), 137–156.
- Rosalina, S. S. S. S. (2019). Pengaruh brand image , brand trust , dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderating, *04*(1), 41–53.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah raktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publis.
- Salim, T. P., Rahayu, M., & Sudjatno. (2019). Effect Of The Service Quality On Tuting Customer’s Word Of Mouth And Satisfaction In Malang City., *17*(3).
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi, *12*, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RNd*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Akuntansi Biaya*. yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA*, *3*(3), 729–742. <https://doi.org/ISSN: 2303-11>
- Sumi Kasum, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike Di Jakarta Timur, *10*(2), 652–660.
- Tambunan, R. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. yogyakarta: Andi Offset.
- Tombokan, Kawet, & Uhing, &. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus Bni Kantor Cabang Utama Manado.

- Tyas Kurniawati*, Bambang Irawan, A. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember (Analysis of The Influence of Service Quality , Price , and Brand Image on Customer Satisfaction of Pizza Hut Restaurant Jember Bra, *VI*(2011), 147–151.
- Utami, P. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan diklat keterampilan pelaut di pip semarang, *6*(1), 44–57.
- Venesia, L. H. dan Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala, *1*.
- Walker, D. (2012). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.
- Wibowo, agung edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, A. E. (2012). *Analisis Deskriptif*. (A. Djojo, Ed.). yogyakarta.
- Yuniarta, F., S, I. B., Wulandari, G. A., Manajemen, J., Ekonomi, F., Unej, U. J., & Kalimantan, J. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT . JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (The Effect of Trust and Service Quality to Customer Loyalty Users Delivery Service Package in PT . JNE Express Branch Jember with Satisfaction as Intervening Variables), *VI*(2000), 152–158.