

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, N. W. D. R., & Rastini, N. M. (2019). PERAN NILAI PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *E-Jurnal Manajemen*, 8(8), 5304–5324.
- Aprianto, R. (2016). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR PT BANK BCA CABANG LUBUKLINGGAU. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 7(01), 11–18.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen handphone samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(02), 68–81.
- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA AIR BERSIH MASYARAKAT KAMPUNG AIR BATAM CENTER. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 77–85.
- Erpurini, W. (2019). PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL éL ROYALE BANDUNG. *JIM UPB*, 7(2), 181–188.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1313–1322.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *EEAJ*, 8(2), 743–757.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Handoko, B. (2016). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TITIPAN KILAT JNE MEDAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 1–13.
- Kesumawati, N., Retta, allen marga, & Sari, N. (2017). *Pengantar Statistika Penelitian* (1st ed.). Depok: Rajawali Pers.
- Mariska, L., & Hati, S. W. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik negeri batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 1–9.
- Minh, N. H., Ha, N. T., Anh, P. C., & Matsui, Y. (2015). *Service Quality and Customer Satisfaction : A Case Study of Hotel Industry in Vietnam*. 11(10),

- 73–85. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n10p73>
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2017). *Analisis, Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian* (3rd ed.). Bandung: Pustaka Setia.
- Muhlisin. (2018). *KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BAYUNG LENCIR KECAMATAN BAYUNG LENCIR KABUPATEN MUSI BANYUASIN*. 3, 54–62.
- Napitupulu, P. (2012). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction* (1st ed.). Bandung: P.T. Alumni.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur* (1st ed.). Bandung: ALFABETA BANDUNG.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shoaib, M., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67(September 2017), 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Sudaryo, Y., Ariwibowo, A., & Sofiati, nunung ayu. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik* (1st ed.; T. Erang, ed.). Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA BANDUNG.
- Syaifullah, & Mira. (2018). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) BATAM. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 86–91.
- Thoyib, M., Satriawan, I., Husin, F., Pebrianti, T., & P, S. (2019). *Determinasi Kualitas Layanan , Prosedur Layanan , Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan*. 18(1), 85–93.
- Wibowo, agung edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian* (A. Djojo, ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Widarjono, A. (2018). *Analisis Regresi Dengan SPSS* (1st ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.