

DAFTAR PUSTAKA

- Burns, R. B., & Burns, R. A. (2008). *Business Research Methods and Statistics Using SPSS*. SAGE Publications Ltd.
- Danang Sunyoto. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Cetakan ke). CAPS.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* Edisi Ketiga. ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi Ketiga). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Anggota IKAPI.
- Ferdinand, A. T. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). Pearson Education.
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis Jasa Tranportasi Go-Jek di Kota Palembang. *MOTIVASI*, 4(2), 714-723
- Harni & Sofiyah. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Lubuk Pakam*. Jurnal pada FE-USU
- Haryono, S. (2012). *Metodologi Penelitian Manajemen* (4th ed.). PT Intermedia Personalia Utama.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua Belas, Jilid 1, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. PT. Indeks: Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 2.
- Merdian, W. A. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus TIKI, Jl Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta). *Skripsi (12)*, 126.
- Ningsih, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Syariah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 11287-11298

- Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing (EBSCO) vol. 60 no. 2
- Rachmawati, R. (2022). *Pengaruh Harga Tiker, Celebrity Endorse, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bioskop Cinepolis Palembang Icon* (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinianti Palembang)
- Ranto, D. W. P. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja pada toko Modern di Yogyakarta. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 6(1).
- Riky Subagja. (2019). *Pengaruh Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Diakses dari <https://ecampus.pelitabangsa.ac.id/>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Suatmodjo, F. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Zybrick coffee & cantina. *Ágora*, 5(2).
- Sudirman, S., & Baddrusaman, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kirei Bantaeng. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 2321-2330
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta* (22nd ed.). Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). "*Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus*", Yogyakarta: Cetakan 1. Penerbit PT Buku Seru.
- Suradi, et al. (2019). "*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian Mobil Toyota Avanza di PT Kalla Toyota Cabang Cokroaminoto*." *ILTEK*, vol. 14, no. 2, pp. 2073-2077, doi:10.47398/iltek.v14i2.419.
- Widarjono, A. (2018). *Analisis Regresi Dengan SPSS* (1st ed.). UPP STIM YKPN.
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mazda di kota batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. UPP STIM YKPN.