

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, (2019). Mengukur Kualitas Layanan. Cet.2, Yogyakarta: BPFE.
- Angely, G., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang. Jurnal Administrasi Bisnis, 8(2), 51. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23562.51-59>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunkan jashotel rizen kedaton Bogor. 1(2), 83–101.CV Alfabeta.
- Garvin. (2016). alih bahasa Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran.Yogyakarta.
- Ghozali. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Harfika Dan Abdullah, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance, Xiv(1), 44–56.
- Irawan, H. (2019). Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia.
- _____. (2021). Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan. Pekalongan. PT. Nasya Expanding Management (NEM). Diambil dari: <http://books.google.com>
- Kasmir. 2017. Customer Services Excellent. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, Phillip dan Gary Armstrong (2017), Principles of Marketing, Edisi : 17,
United States of America: Pearson Education.

_____, P. and Kevin Lane Keller. (2018). Perilaku Konsumen (sikap dan
pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara
Media.

_____ dan Kevin Lane Keller. (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Alih
Bahasa: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga

_____ dan Armstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit
Salemba Empat. Jakarta.

_____. (2018). Prinsip Pemasaran. Erlangga : Jakarta

_____. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Terjemahan:
Indrasari, M. Surabaya: Unitomo Press.

Malau Harman, (2017). Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran

_____. (2017). Manajemen Pemasaran. Alfabeta, Bandung.

Mulyadi. (2017). Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen. Jakarta:
Salemba.

Silaen. (2018). Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis.
Bogor: IN MEDIA.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2017). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi

Windarti, T. and Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom FISIP* Volume 4 No. 2 Oktober 2017.

Yamit, (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit: Ekonisia. Yogyakarta.

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.