

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Ariesta, Fadila. 2013. “*Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Keandalan Dan Ketepatanwaktuan Pelaporan Keuangan Pemerintah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kota Padang)*”. E-Jurnal, Universitas Negeri Padang
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. 2016. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Cahyo, K. N., Martini, M., & Riana, E. 2019. Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1(1), 45-53.
- Danang Sunyoto. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Dzikra, F. M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gaspersz, Vincent. 2017. *Production Planning And Inventory Control*. PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. 2021. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher. 2014. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia* Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42- 46
- Muhajir, I., DJASTUTI, I., & Ratnawati, I. 2013. *Analisis pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja*

untuk meningkatkan kinerja karyawan (studi pada pt. dok & perkapalan kodja bahari (persero) cabang Semarang).(Doctoral dissertation, Diponegoro University).

- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787
- Parasuraman., 2016., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Pratiwi, R., & Kancitra, P. 2015. Perbandingan Potensi Berat dan Volume Lumpur yang Dihasilkan oleh IPA Badak Singa PDAM Tirtawening Kota Bandung Menggunakan Data Sekunder dan Primer. *Jurnal Reka Lingkungan*, 3(1), 30-40.
- Sari, I. 2020. Analisis dampak pandemi COVID-19 terhadap kecemasan masyarakat: *Literature review*. *Bina Generasi: Jurnal Kesehatan*, 12(1), 69-76.
- Saripudin, A., Oktriawan, W. and Kurniasih, N., 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(1), pp.48-57.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto, A. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel (Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian). Bandung: CV Alfabeta.
- Widiyanti, W., & Retnowulan, J. 2018. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Wisata Edukasi D’Kandang Depok. *Ejournal.Bsi.Ac.Id*, 2(1), 64–73
- Yaqin, A. 2021. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Empati Peserta Didik Dan Metode Pengembangannya. *Tarbiya Islamia: Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 11(1), 1-10.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6 thed. Mc.Graw-Hill. Boston.