

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F. (2015). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Home Industry Moshimoshi Cake Samarinda). *E-Journal Administrasi Bisnis*, 3(1), 224-258.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala Journal: Journal Of Pembangunan Jaya University*, 3, 49-56.
- Atmaja, A. K., & KHASANAH, I. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Bahri, S. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis : Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3).
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fure, H. (2013). Lokasi, keberagaman produk, harga, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap minat beli pada pasar tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hair et all. 2019. *Multivariate Data Analysis* (8th Edition). Cengage Learning.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hasibuan, Malayu, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Herliza, R., & Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung). *eProceedings of Management*, 3(2).

<https://bphn.go.id/data/documents/98pp037.pdf>

<https://www.kemhan.go.id/ppid/wp-content/uploads/sites/2/2016/11/UU-2-Tahun-2014.pdf>

ILHAM, T. R. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KANTOR KESYAHBANDARAN KELAS 1 BALIKPAPAN. *SKRIPSI*.

Ilhan, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Ksyahbandaran Kelas 1 Balikpapan.

Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*, 12(2), 36595.

Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.

Lusiana, A., Salamun, P., Mustari, M., Ahmad, M., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 3(2), 34-40.

Mulyanto, E., & YOESTINI, Y. (2011). *Analisis pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

Nurfitasari, E. (2020). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Nurfitasari, E. (2020). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1998 Tentang peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah.

- Prihastono, E. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Dinamika Teknik Industri*.
- Radito, T. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-25.
- Regiasa, T. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kapur Pada PT. Surya Besindo Sakti Di Kabupaten Serang. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 3(1), 268-276.
- Rifaldillah, H., & Krisnadi, I. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Rasa Tidak Puas Pada Bisnis E-commerce Di Indonesia.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1).
- Rombon, V. F. A., Pelleng, F. A., & Mukuan, D. D. (2021). Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian Handphone di Toko Bahtera Cell It Center Kota Manado. *Productivity*, 2(3), 187-191.
- Rondonuwu, P. D. (2013). Kualitas produk, harga dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pengguna mobil Nissan March pada PT. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. 2003. *Marketing Real People, Real Choices*, International Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Sekianti, A., & Saepullah, A. (2023). ANALISIS PENGARUH TENAGA PENJUAL (SALES FORCE) TERHADAP VOLUME PENJUALAN POLIS ASURANSI PRUDENTIAL PADA PT. INFINITEAM INDONESIA DI JAKARTA. *Jurnal Manajemen Diversitas*, 3(1), 53-76.
- Serawati, B. M. (2022). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Kaki Lima "WAKEUP" Kota Kediri* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- SITI, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris-PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Sugiyono, & Susanto, A. (2017). Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian. Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Talumepa, J. S., Pio, R. J., & Tamengkel, L. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Media Sosial terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan. *Productivity*, 4(2), 207-216.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi pemasaran*
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran. Edisi ketujuh*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran. Edisi Ketujuh*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy & Diana. Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : ANDI. ISBN 978 – 623 – 01 – 0194 – 6.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomo 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris
- Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Development*, 5(1), 55-69.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Development*, 5(1), 55-69.
- Yoeti, Oka. (2001). *Strategi Pemasaran Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.