

DAFTAR RUJUKAN

- Afriliana, N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan SDM*, 1(2), 46-55.
- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal DIGIT*, 12(1), 67-78.
- Azahari A., Nasrul H. W., Ismanto W., Ratnasari S.L., Sutjahjo G., Waruwu B. W. K., Hidayatullah R.R., Reza M., Tawee S., Amin S. 2023. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Spam Batam. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 3(4), 234-246.
- Daniati, R., & Suwena, K. R. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 27-33. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU>
- D'ornay A. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 174-183.
- Efendi A., Rachman A., Agustina T. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Patria Plaza Hotel Blitar. *JIRAM: Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(2). <https://journal.s2asia.ac.id/index.php/jiram>
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunartik, & Nainggolan, N. P. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 29-39.
- Haris, A. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 334-348.
- Harto K.S., Hakim L., Tibrani. 2022. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelabuhan. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 2(3), 477-494.
- Hayani 2020. Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(2), 133-141. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i2.1847>

- Japlani A., Suryadi. 2022. Pengaruh *Tangible, Responsiveness* dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Di Lampung. *Derivatif : Jurnal Manajemen*, 16(2).
- Jasmine P. D., 2024. Pengaruh *Tangible* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 62-73.
- Killing K. G., Mandey S. L., Ogi I. W. J. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langoan Utara. *Jurnal EMBA*, 10(2), 867-877.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran* Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.-References-Scientific Research Publishing.
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 256-275.
- Lusiana, Pasda S., Mustari, Said M. I., Hasan M. 2020. Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible* Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 3(2), 34-40.
- Monica, C., & Marlius, D. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53-62.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 26-38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Mumtaza F.A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(2), 1645-1661.
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah : Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Rahardjo, D.T. & Yulianto, A. E. 2022. Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Setan Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 11(8).
- Septiana & Alie J. 2023. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *Journal Management, Business, and Accounting*, 22(2).
- Satria, R., & Imam, D. C. 2024. Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, & Bisnis Syariah*, 6(7), <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3020>
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung:Alfabeta
- Syahir, S., Mardia, Mistriani, N., Sari, O. H., Dewi, I. K., Purba, B., Sudarso, A., Saragih, L., Paruliang, Simarmata, H. M. P., Munthe, R. N., Gandasari, D., & Murdana, I. M. 2021. *Dasar - Dasar Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis
- Syahputri A.D. 2023. Kerangka Berpikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 161-166. <https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
- Tjiptono, F. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2017. *Pemasaran Strategik Edisi Tiga*. Yogyakarta : Andi.
- Zaini, A.A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47-54. <https://doi.org/10.55352>