

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, M. A. 2023. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 393-399.
- Amalia, N. M., Sucihatiningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. 2020. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170- 180.
- Austin, T. 2021. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(1).
- Azhar, K., Ruspitasari, W., & Bukhori, M. 2024. Analisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Pambalah Batung kabupaten Hulu Sungai Utara. Al-Kharaj: *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 3579-3595.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hasan, A. 2021. Pengaruh tangibles, empathy, reliability, responsiveness dan assurance jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85-89.
- Irma, A., & Saputra, H. 2020. Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9 (3), 164.
- 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.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2011. *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Lisu, S. N. 2022. Analisis Mempengaruhi Bukti Fisik dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Bambu Kuning Atambua. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 1(1), 37-43.
- 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.
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645-1661.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prabaningrum, M. D. 2024. Studi Efektivitas Frontliner dalam menangani Keluhan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Saladin, D. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septi, S., & Alie, J. 2023. PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEREMPUAN PADA OSBOND GYM PALEMBANG (Doctoral dissertation, Universitas Indo Global Mandiri).
- Syahputra, H. 2022. Pengaruh Tangible dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Religi Walisongo di Pulau Jawa. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 3(2), 57-72.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran* (4th Edition). Andi Offset.
- Umar, M. 1992. Psikologi Sosial. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar, M., Arfan, H. H., & Asri, A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TARUNA POLITEKNIK PELAYARAN BAROMBONG MAKASSAR. *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia (JPMI)*, 2(2), 188-197.
- Zeithaml, V. A. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster google schola, 2, 791-824.
- Yusril, Mahmud, A., Razak, S. R., & Prihatin, E. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba. *Center of Economic Students Journal*, 4(3), 225-236.
- Mahendra, M., Putra, I. N. T. D., & Bagiastra, I. K. (2024). PENGARUH BUKTI FISIK (TANGIBLE) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DESA WISATA DUSUN SADE KABUPATEN LOMBOK TENGAH. *Journal Of Responsible Tourism*, 3(3), 1213-1222.
- Karmadi, K., Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. 2023. Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1209-1218.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Brown, B. 2012. *Daring Greatly: How the Courage to Be Vulnerable Transforms the Way We Live, Love, Parent, and Lead*. Gotham Books.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1990. "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*". The Free Press.
- Ghozali, I. 2004. *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Squares*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Alifa, I., & Normansyah, I. 2020. Pengaruh Sharia Compliance, Good Corporate Governance dan Kompetensi Amil Zakat Terhadap Pengelolaan Dana Zakat (Studi Kasus Pada Baznas (BAZIS) DKI Jakarta). *Metode Penelitian*, 32– 41.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. F. 2022. Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*, 3(3), 271-278.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangg