

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad (2015), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: CV Alfabeta.
- Al Rasid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Ecodemica Journal* ISSN: 2355-0295, e- ISSN: 2528-2255 258, 210-224.
- Alma, Buchari (2016), *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*, Bandung: CV Alfabeta.
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>
- Ajis Setiawan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 115.
- Bari, Ahmad dan Budhi Satrio. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Di Cak-Cuk Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 12: 2-3
- Dhuaha, D. S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT Blue Bird Group Tbk. . *Manajemen Fakultas Ekonomi*
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2009). *Sistem informasi manajemen konsep dan praktis*. Bandung: ALFABETA.
- Fatwa, R. Y., Wahyuni, S., & Djaja, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Di Kabupaten Situbondo). 13, 98–102. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i2.11132>
- Ferdy Febry Pratama. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada DRIVERBDG*. 3(August), 468–476.
- Febrian, A., & Hapsari, chintia annisa vina. (2019). Strategi Pemasaran Dalam Memengaruhi Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Sebagai Mediasi. *Buletin Studi Ekonomi*, 24(2), 279–287.

- Firmansyah, F. (2019). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE Mahaputra Riau. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.33059/jseb.v10i1.1124>
- Fitriyah Astri. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap penumpang PT Pelni Pelabuhan Dede Tolitoli. *Tolis Ilmiah; Jurnal Penelitian*, 1(2), 124–129.
- Freekey Steyfli Maramis. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Gloria. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multirate Dengan Program SPSS. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, I. 2011, Aplikasi Analisis Multivariate bagi program SPSS. Badan penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indah. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 94. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1003>
- Isa.M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164–181. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). Manajemen Pemasaran. Edisi Ke 14. Jilid Ke 1, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, H. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Manus, F. W., & Bode Lumanuw. (2015). Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas

- Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA*, 3(2), 695–705.
- Mahardhika, V. D., & Supriyono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia ( Kai ) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia ( Kai ) Daerah Operasi 6 Yogyakarta*, 3(1), 1–12. Retrieved from <http://id.portalgaruda.org/article.php?article=436902&val=5695>
- Nikie Hartadi. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 34–43. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i3.29412>
- Nuriansyah Adiputra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Holysoes. 4(3), 9–15.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Permatasari, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa go-jek di kota bandung (Survey pada Mahasiswa-Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Pramita, G., & Sari, N. (2020). Studi Waktu Pelayanan Kapal Di Dermaga I Pelabuhan Bakauheni. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, 1(01), 14. <https://doi.org/10.33365/jice.v1i01.702>
- Putu. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT. Cakra Transport Utama. *Widyadari: Jurnal Pendidikan*, 19(1), 51–58.
- Rahman, A. (2019). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Pt Yudha Swalayan Jakarta. 4(2), 257–264.
- Saputra, A. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Millenium Penata Futures Malang. 1, 75–85.
- Sartika Moha, S. L. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584.

- Sumardi, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015). *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 18(1), 37–56. <https://doi.org/10.33489/mibj.v18i1.227>
- Surapati. (2020). the Effect of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Pt Surya Rafi Bersaudara. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(03), 40–53. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i03.1283>
- Suryani. 2013. Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sutrischastini, A., & Riyanto, A. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul. *Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*, 23(2), 121–137. <https://doi.org/10.32477/jkb.v23i2.209>
- Sugiyono. (2016) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. Metode Penelitian Ekonomi. Jakarta: Caps
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tuju, R. E., & Loindong, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk sepeda motor yamaha terhadap kepuasan konsumen PT. Hasjrat Abadi di Manado, 6(3), 1798–1807.
- Yola & Purba. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik Wardah. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(2), 190. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i2.4324>
- Yuniarti, Vinna S. (2015), Perilaku Konsumen, Bandung: Pustaka Setia. Sekolah
- Yulinda Tarigan. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction: a case study on passenger ferry route batam-tanjung pinang. *Management Science Letters*, 10(9), 2011–2020. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.011>
- Zamberi Ahmad. (2019). Measuring service quality and customer satisfaction of

the small- and medium-sized hotels (SMSHs) industry: lessons from United Arab Emirates (UAE). *Tourism Review*, 74(3), 349–370.  
<https://doi.org/10.1108/TR-10-2017-0160>