

DAFTAR PUSTAKA

- Adah. (2013). *Pengaruh Simplikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, ISSN 2303-341.
- Agusti, I. S., & Verano, Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan)*. 11(1), 37–42.
- Fadli, U. M., Sulaeman, E., & Mimin. (2013). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Delima Asih Sisma Medika Karawang*. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 3, April 2013.
- Ha, J., & Jang, S. C. (2010). *Effects of Service Quality And Food Quality: The Moderating Role of Atmospherics in an Ethnic Restaurant Segment*. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29.
- Hutasoit, C. S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Jaya dkk, 2017. *Studi Komperatif Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Pintar (Prabayar) Dan Listrik Konvensional (Pascabayar) Pada PT. PLN (Persero) Area Bali Utara Rayon Singaraja*. *Ejurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Volume: 10 No. 2 Tahun: 2017*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat., (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Majid, Suharto Abdul. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi. Cetakan ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.*
- Masturoh, Imas, & N. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.*
- Prajnawita, D. (2020). *Analisis Tingkat Kepadatan Lalat Di Tempat Pembuangan Akhir Sampah (TPAS) Kabupaten Jember Tahun 2020. Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember. Jember.*
- Sasmita, R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office). Jurnal Administrasi Bisnis, 6(1).*
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Cv Andi.*
- Sondakh, C. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol. 3, No. 1, 19-32.*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Gava Media.*
- Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Suryabrata, Sumadi. (2014). *Metodologi Penelitian. Cetakan Ke-25. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.*
- Suyoto, Tony. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Evaluasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Quick Chicken Jl. Dharmahusada, Surabaya. Surabaya: Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.*

- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja OCI Manado* 7(1), 891– 900. Woen, N. G., &
- Widjaja, Handyanto, Suherman, Widjaja, Robby, Poniman, Rudy, Handoko, Alexander, Ibnu, Wibowo, Yudho, Hartono, Farah, Mustika, Sari, Ferdy, Oktavia. (2017). *Sari-Sari Pemasaran & Aplikasinya Di Dunia Bisnis. Cetakan Pertama. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing.*
- Widjaja, Yani Restiani, & Nugraha, Irpan. (2016). *Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 1, No. 1, 2527-5143.*
- Wardani. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. Diperoleh dari :*
<http://repository.uinsu.ac.id/3449/1/tri%20ulfa%20wardani.pdf>. Diakses 20 Maret 2022.