

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Permasalahan Jasa*. Cetakan Ke 13 CV. Alfa Beta. Bandung.
- Agustina, T., Oktiani, N., & Lestari, N. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pt Unibless Indo Multi Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(1),175-184. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/701> diakses tanggal 20 agustus 20 agustus 2021 Pukul 12:10 WITA
- Armstrong dan Kotler, (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Gani Irwan, Amalia Siti (2018) *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial Edisi Revisi*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Gasperz, Vincent. (2018) *Manajemen Kualitas (dalam Industri Jasa)*. Edisi Mahasiswa. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gasperz, Vincent. (2019). *Manajemen Kualitas (Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total)*. Edisi Mahasiswa. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Javed Ali, Ahmad Jusoh et al (2021) Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Airline Industry: Partial Least Square (PLS)-Structural Equation Modelling (SEM) Approach. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* Vol. 27, No. 3, 2021
https://cibg.org.au/pdf_11251_8de7ad2cf93ec6e861506e31fe2f5bcf.html. Di akses pada tanggal 18 Agustus 2021 pukul 12.41 WITA
- Kotler, P., Keller, K (2017). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi ke 12 Mahasiswa Jilid I. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-15. Alih Bahasa Hendro Teguh. CV. Intermedia. Jakarta
- M Margaretha (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Konsumen Djemari Reflexology Di Jalan Melati Wetan No. 15 Barico Yogyakarta) <https://repository.usd.ac.id/12766/2/132214013> diakses tanggal 27 Agustus 2021 Pukul 12:33 WITA

- R Hidayat. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada (Pdam) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Manakarra digilibadmin.unismuh.ac.id diakses tanggal 17 Agustus 2021 Pukul 08:57 WITA
- Rensiner, Vivi Yanti Azwar, Abdi Setya Putra (2018) *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis* <http://jurnal.fk.unand.ac.id/index.php/jka/article/view/817/673> diakses tanggal 20 agustus 2021 Pukul 11:50 WITA
- Sugiyono. (2017) *Memahami Penelitian Kualitatif* Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d* Penerbit CV. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono Fandy (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi* : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) *Pemasaran* : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) *Pemasaran Strategik: Domain, Determinan, Dinamika (Edisi 4)* Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5)* Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan* Penerbit Andi. Yogyakarta.