

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta. 2014
- Apriansyah, Roky. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2018.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute. 2017
- Fatihudin, Didin., Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish. 2019
- Dianto, Indra Wahyu .“*Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta.*” Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi.2013
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013
- Siregar, syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013
- Rohman, Abdur. ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam.*” Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .2017
- Siyoto, Sandu., Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2013
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress. 2014
- Teresia. “ *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta).*” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.

- Panjaitan, Januar Efendi., Ai Lili Yuliati. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.*” *Jurnal Manajemen.* 2016.
- Sari, Suci Wulan. “*Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Ndalem Ngabean Resto.*” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Teknik. 2015.
- Pratama, Kevin Aditya. “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo.*” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Saputri, Ayu Eka. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. HPAI (Herbal Penawar Alwahida Indonesia) Cabang Pekanbaru*”, *Jurnal JOM FISIP*, 2019.
- Sulaksana, Wildan. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta.*” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2017.
- Teresia. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Industry Salon Di Area Tajem Yogyakarta).*” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan> pada hari Senin, tanggal 27 Desember 2019, Pukul 20.21 WIB.