

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Anggraini, Mega; Rahmidani, Rose. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang*. *Jurnal Ecogen*, 2019
- Assauri, Sofjan, 2013. *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Edi Purwanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta*. 2012, Yogyakarta: Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 2015, Yogyakarta: Andi Offset.
- Lovelock & Wright. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit PT. Indeks. Jakarta.
- Lubis, Henny Zurika. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Di Kim)*. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 2016
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: salemba empat.
- Maulana, Ade Syarif. "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI." *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul* 7.2 (2016): 78663.
- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L. Sepang, and Agus S. Soegoto. "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 (2018).
- Napitupulu, Hotma. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Poespa Salon & Spa Bekasi Barat." *Jurnal Ekonomi Dan Industri* 20.2 (2019).
- Normasari, Selvy. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*,

- Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. Jurnal Administrasi Bisnis*, 2013
- Nurhanifah, A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Maharani Tri Utama Mandiri Cabang Semarang)*. Diponegoro Journal Of Management.
- Prasetio, Ari. *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Management Analysis Journal*, 2012
- Sari, Aulia Indah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Mahasiswa Pengguna Layanan Go-Ride Dan Go-Food)*. 2020. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sembiring, Inka Janita. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2014, 15.1.
- Sohib, Soh, N. Rachma, and M. Hufron. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Cus-Cus Café Malang." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 9.09 (2020).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, Astri Ayu Purwati, and Michael Cutan. "Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan." *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi* 1.1 (2020)
- TIZA, Mohd Farid; SUSANTI, Febsri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*. 2019.
- Uli, Denis Lora Pesta; Suryaputra, Ronald; Sondakh, Oliandes. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dapur 21*, Universitas Pelita Harapan Surabaya. 2012.

Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks Kembangan.

WEBSITE :

[https:// bmt-taujih.com/?p=823](https://bmt-taujih.com/?p=823), (17 november 2020)

[https://www. Teori Online.Wordpress.com](https://www.TeoriOnline.Wordpress.com) (7 maret 2021)

[https://www.wikipedia. com](https://www.wikipedia.com) (14 april 2021)

[www:/pt xzy.co.id](http://www.pt_xzy.co.id) (12 februari 2021)