

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. **Kualitas Pelayanan**. <http://etheses.uin-malang.ac.id/>. Diakses pada Tanggal 25 Mei 2023.
- Andi, Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. **Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)**, 2(1), 106-128
- Barata, Atep Adya. 2004. **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, dan Tony Sitinjak. 2001. **Strategi Menaklukan Pasar**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fadhilla, Sitti Nur. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo (Skripsi). Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial. Program Studi Psikologi. Universitas Islam Indonesia. **Tidak dipublikasikan.**
- Ghazali. 2018. **Pengujian Hipotesis**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan). <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari Senin, tanggal 27 Maret 2023. Pukul 20.21 WIB.
- Kotler dan Keller. 2016. Dimensi Kualitas Pelayanan. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/>. Diakses pada tanggal 25 Mei 2023.
- Noor, Fahtira Virdha. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Skripsi). Fakultas Ekonomi Islam. Program Studi Ekonomi Syariah. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. **Tidak dipublikasikan.**
- Nugraha, Vicky Taufik. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung (Skripsi). Fakultas Bisnis dan Manajemen. Program Studi Manajemen. Universitas Widyatama. **Tidak dipublikasikan.**
- Rangkuti, Freddy. 2006. **Measuring Customer Satisfaction**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. 2015a. **Metode Penelitian dan Pengembangan**. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____, 2015b. Skala Pengukuran. <https://eprints.uny.ac.id/>. Diakses pada tanggal 26 Mei 2023.
- _____, 2017a. **Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabet.
- _____, 2017b. Teknik Sampling. <https://elibrary.unikom.ac.id/>. Diakses pada tanggal 26 Mei 2023.
- _____, 2019a. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif**. Bandung: CV. Alfabeta
- _____, 2019b. **Populasi dan Sampel**. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. **Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer**. Yogyakarta: ANDI.
- Timotius, H. (2017). **Pengantar Metodologi Penelitian**. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2012). *Service Quality and Satisfiation* (Edisi tiga). Jakarta.
- Zeithml, dkk. 2021. Kepuasan Pelanggan. <http://eprints.polsri.ac.id/>. Diakses pada tanggal 25 Mei 2023.