

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Zainal. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Toko Istana Mode Kudus. **Undergraduate thesis**, IAIN Kudus.
- Yusi, S dan Idris, U. (2016). **Metodologi Penelitian untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial**. Palembang: Unsri Press.
- Ariyani, Rika. Kepuasan Pelanggan (Pengertian, Manfaat, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan). <https://www.rikaariyani.com/2022/07/pengertian-dan-manfaat-kepuasan-pelanggan.html?m=1>. Diakses pada 13 April 2023.
- Huda, Nurul. 2020. Pentingnya kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan. <http://staimtarate.ac.id/berita/pentingnya-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-pelanggan>. Diakses pada 9 April 2023.
- Latifatunnisa, Hasna. 2022. Perbedaan Kualitatif dan Kuantitatif. <https://revou.co/panduan-teknis/perbedaan-data-kualitatif-dan-kuantitatif>. Diakses pada 12 April 2023.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta Selatan. Selemba Empat.
- Markoni. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar. **Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya**. Vol. 13.
- Pawastriningtyas, Nining Catur, Suharyono, dan Iman Suyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. **Jurnal Administrasi Bisnis**. Vol 32: hlm 41.
- Sholeh, Muhammad. 2016. Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Bagaimana Cara Menigkatkannya. <https://kirim.email/kepuasan-pelanggan/>. Diakses pada 13 April 2023.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa**. Jakarta. Gramedia Cawang.
- Widodo. 2018. **Metodologi Penelitian Populer & Praktis**. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Zikri, Ahmad dan Muhammad Ikhsan Harahap. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. **Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen**. Vol. 2: hlm 924.