

DAFTAR PUSTAKA

- Aswin, A. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Alat KB Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah GEMA EKONOMI*, 5(1 Februari), 663-678.
- Ab, A., & Ridwan, M. (2019). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Makassar. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas* Vol. 3 No.2.
- A.Parasuraman., (2014)., *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Asmini, A., Pamungkas, B, D., Astuti, N. (2019) Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Konsumen Tupperware di Kelurahan Bugis Kecamatan Sumbawa). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16.1: 91-101.
- Aw, S. (2011). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- De Yusa, V., & HS, A. M. A. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*, 17(3), 169-176.
- Dewantoro, D., & Widodo, W. (2015). Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Jasa Pelayanan Transportasi Bus AKDP Semarang-Kendal (Studi Kasus: Komuter Semarang-Kendal). *PhD Thesis*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Edwards, D. C. (2016). Determinants of Satis-faction Amongst Tenants of UK Offices . *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 18 Iss 2, 1-32.
- Efendi, et al. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2.1: 32-38.
- Ermini., Nindiati, D, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. *International Journal of Social and Business* Vol. 1 No.4, 532-541.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Herlina., & Muliani, L. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 1.2: 74-80.
- Habibi, G., Hendriyani, C, T. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Layanan Grab di Kota Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi massa* Vol.1
- Handayani, M., Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi* Vol. 1 No.1, 9-15.
- Ichwan, Mohamad. (2016). Ekonomi Kesehatan. *Modul*. Universitas Terbuka
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Pemuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kaihatu, TS. (2008) Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10.1: 66-83.
- Khairiri, L, E., Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal* Vol. 1 No.3, 258-264.
- Kotler, P., dan Kevin L. K. (2009). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., dan Kevin L. K.. (2009). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2. Jakarta : Erlangga .
- Lupiyoadi, R (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat .
- Lupiyadi, R. (2016). Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Magdalena, B., & De Yusa, V. (2021). DETERMINASI KEPUASAN MAHASISWA KELAS INTERNASIONAL IIB DARMAJAYA LAMPUNG. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 135-140.

- Moenir, A. . (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT Bumi Aksara.
- Nugroho, N. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma* Vol. 12 No. 02, 114-122.
- Novita, A. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 2016, 16.1.
- Oktaviani, Winda. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.2,No.1,140-152.
- Riinawati. (2021). Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sanusi, A. (2017). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Salim, F, et al. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *EKOBISMAN-JURNAL EKONOMI BISNIS DAN MANAJEMEN*, , 4.2: 110-125.
- Saputra, M. (2019). Analysis of student and student interest in the Darmajaya IIB management study program (S1) Concentration in Bandar Lampung. *Journal Of Applied Accounting And Business*, 1(1), 53-61
- Sari, N., & Setiyowati, S. (2017). Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PB Swalayan Metro. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(02), 186-199.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suriandhi, D. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelayanan Aplikasi Visa Australia di PT Andalan Usaha Cemerlang Jakarta Timur. *Journal of Economics & Business UniSadhuGuna Business School* Vol. 8 No.2.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Pemasaran Strategik. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thoah , M. (2007). Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Ed. 1

- Wibaselppa, A., Rumangkit, S., & Saputra, M. (2021). TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS KINERJA DOSEN PADA PEMBELAJARAN ONLINE MASA PANDEMI COVID-19 DI IIB DARMAJAYA. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS TRIANGLE*, 2(3), 427-441.
- Zain, K. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Kota Malang. Skripsi. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Zulkarnain dan Fitrah E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Asurransi Jiwasraya (Persero) di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. 9, No. 3, 88-104.