

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam.
- Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Riani, Ni Ketut. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol 1, No 11. Hal : 2443 – 2452.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Sriwidodo dan Indriastuti. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol 10, No. 2. Hal :164-173.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. Vol 1, No 2. Hal : 13-22.
- Sumartini dan Tias. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis*, Vol 3, No. 2, hal 118.
- Sumarwan, Ujang dan Fandy Tjiptono. 2018. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).

- Supriadi, Andi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. *Skripsi*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Susetyo, bagus Agung, Sya'ad Afifudin dan Sri Fajar Ayu. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjualan Karet di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)*. Jurnal Agribisnis Sumatera Utara.
- Syahrin, Muhammad. 2021. Peranan Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Produk Batu Cetak. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. Vol 7, No 2. Hal : 142-152.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offse.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pelayanan Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tunggal. 1996. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Zulian Yamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner and D.D Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6e, Mc.Graw-Hill, Boston.