

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Volume XX Nomor II*.
- Arikunto, Suharsimi (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali (2016). *Analisis Uji Asumsi Klasik Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hutapea, Roni Afrianto (2016) Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Asahan. *Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka*.
- Indrasari, Meithiana (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Roni. Nawangsih (2019) Pengaruh Promosi, Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Onderdil Astra Honda Motor (AHM) pada UD. Rasa Motor di Lumajang. *Jurnal Riset Manajemen. Vol.2 no 1*.
- Kotler dan Amstrong (2018). *Pelanggan Prinsip-Prinsip Marketing*. Salemba Empat : Jakarta.
- Kotler dan Amstrong (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Salemba Empat.: Jakarta.

Kamal, Fahmi. Winarso, Widi (2020) Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam AS-SYAFITYAH Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen (JIAM)*. Vol.16 no.1.

Krisdayanto (2018) Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandung. *Jurnal Of Management*. (4) 1-15

Nuristiqomah, Septi. Zulianto, Mukhamad (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar Simpati Telkomsel. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol 14 no.1.

Oliver, (2019) Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*

Philip Kotler (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Post Service Follow Up (PSFU) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Astra International TBK-Toyota Sales Operation (TSO) Auto 2000 Cabang Pasteur Kota Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*

Sumarwan (2019) *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: Percetakan IPB

Syafitri, Mega Naliyah. Kusnanto, Dang (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal : Studi Kasus Indihome di Kabupaten Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal ekonomi, keuangan & bisnis*. Vol.4 no.2.

Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.

Thamrin dan Francis (2018) *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono & Diana (2019) *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.

William & Purba, Tiurniari (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam *Jurnal EMBA. Vol.8 No.1*.

