

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, H. (2018). *Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen telaga futsal di Yogyakarta* (Universitas Islam Indonesia; Vol. 10).
- Christopher H, L., & Wright, L. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Fazri, D. (2018). *Survey Pelayanan Massage Ditinjau dari Kepuasan atlet di klinik PPOP DKI Jakarta*. Universitas Negeri Jakarta.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education* (8th ed.; M. Ryan, Ed.). New York.
- Hasibuan, M. H. & Jutalo, H. y. (2020). *PENGARUH SPORT MASSAGE TERHADAP PENURUNAN KADAR ASAM LAKTAT PADA KOP SEPAK BOLA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA Muchtar Hendra Hasibuan Pengaruh Sport Massage Terhadap Penurunan Kadar Asam Laktat. 4.*
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Laksana, F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok, Jawa Barat: Khalifah Mediatama.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Putri, M. S. K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Lombok Hijau Lamongan. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(2), 1–20.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ecodemica*.
- Riduwan. (2011). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik*. Bandung. Alfabeta.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET. *Journal of Clinical Oncology*.
- Siahaan, M. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan. *Jurnal Kajian Ilmiah*.
- Siahaan, M. (2020b). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 1(1).
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.

Syarif, M. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*.

Thamrin, A., & Tantri, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Tho'in, M. (2011). Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*.

Tjiptono, F. (2017). *Service Manajemen - Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Yudustira, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha, Yogyakarta.

Yusni, Y. (2019). Cedera Olahraga. *Cedera Olahraga*.

